

SOPORTE DEL SISTEMA DE VIRTUALIZACIÓN VMWARE DE LA REDACCIÓN DE OPERACIONES

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el soporte del Software de virtualización VMWARE instalado en la redacción de operaciones de Prado del Rey.

Equipamiento

El servicio de soporte incluye las siguientes licencias:

- Madrid – Prado del Rey:
 - 22 licencias VMware vSphere Enterprise Plus, 1 CPU VMWARE (Service TAG G9LJZX2).
 - 1 licencia VMware vCenter Standard (Service TAG G8KJZX2).

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición de este soporte son las siguientes:

- Soporte telefónico, mail o por conexión remota, 24 horas al día, 7 días de la semana, 365 días al año, con un tiempo de respuesta de 6 horas.
- Actualización versiones de Software.
- Asistencia técnica in situ de técnicos en horario de oficina ante una avería grave, que no se haya podido solucionar telefónicamente, con tiempo de respuesta máximo de 4 horas.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Apertura de casos con el fabricante.

Informes de actividad

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas, elementos de Software y Hardware, Sistemas ó Subsistemas

CRTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.