

SOPORTE DE LA CABINA DE DISCOS DEL SISTEMA DE SERVIDORES VIRTUALIZADOS DE PRODUCCIÓN DE FICHEROS DE SAN CUGAT

Objeto

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas del “SOPORTE, HARDWARE Y SOFTWARE, PARA LA CABINA DE DISCOS DE LA VIRTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE SAN CUGAT”.

Descripción del equipamiento

El mantenimiento será de aplicación al siguiente equipamiento:

SAN CUGAT				
SISTEMA	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S
VIRTUALIZACIÓN	HUAWEI	OCEANSTOR2600	CABINA ALMACENAMIENTO	2102352FDN4YJB900011
			LICENCIA SOFTWARE	

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido es el siguiente:

- Acceso al soporte técnico del fabricante 24x7.
- Actualizaciones de software del sistema.
- Reemplazo de hardware 24x7x4.
- Soporte técnico telefónico, remoto o vía email, en castellano: de lunes a viernes 9:00-18:00 (días laborables). Tiempo máximo de conexión de 4 horas.
- Asistencia técnica in situ: de lunes a viernes 9:00-18:00, con tiempo de respuesta 24h, para incidencias graves que no puedan ser resueltas en remoto.
- 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

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