

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO NETAPP

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción del mantenimiento del sistema de almacenamiento NETAPP.

Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento:

- 1 cabina de 56 discos (4TB en total)

MARCA	MODELO	Nº DE SERIE
NETAPP	E5760A	721941500087

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido para todo el equipamiento incluido son las siguientes:

- Actualizaciones de SW incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones.
- Asistencia del fabricante, telefónica o por email 9x5
- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina: lunes a viernes de 9:00-18:00 horas.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Tiempo de respuesta 4 horas.
- Intervención on-site en horario laboral, con tiempo máximo de respuesta de 48 horas.
- Gestión de repuestos.
- Gestión y atención de incidencias.
- 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.