

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 contratación 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.