

**ADECUACIÓN DE LA CABINA PRINCIPAL DE MEDIA PARA
DALET GALAXY**

SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE RNE MADRID

ADECUACIÓN DE LA CABINA PRINCIPAL DE MEDIA PARA DALET GALAXY

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas de participación en el Concurso para la ADECUACIÓN DE LA CABINA PRINCIPAL DE MEDIA PARA DALET GALAXY – SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE RNE MADRID

Esta cabina es el almacenamiento principal de contenido del Sistema Dalet Galaxy en la Casa de la Radio. El soporte y mantenimiento de la misma es crítico para sostener la producción de todos los contenidos que van a ser emitidos y/o almacenados para su catalogación.

El fabricante NetApp, ha comunicado el fin del soporte para el modelo FAS8200, que es el modelo de la cabina mencionada anteriormente, para la fecha 21 de noviembre del 2026. De forma extraordinaria el fabricante ofrece extender el soporte de dicha cabina supeditándolo a la sustitución de las dos controladoras con el objeto de garantizar la continuidad del servicio, la disponibilidad de repuestos, actualizaciones de firmware y el soporte oficial de NetApp, evitando cualquier riesgo operativo en el almacenamiento de datos que es crítico para RNE e imprescindible para la producción de contenidos y su emisión en RTVE.

Es fundamental para RNE el disponer de los servicios profesionales del fabricante para este equipamiento por lo que resulta imprescindible la renovación de dichas controladoras.

Esta renovación deberá hacerse efectiva entre el segundo y tercer trimestre del 2026 estando completamente operativa para la fecha de fin de soporte, que como se ha mencionado anteriormente es el 21 de noviembre del 2026.

1. Los oferentes, en sus propuestas técnicas, incluirán información para la correcta evaluación de las ofertas. Asimismo, deberán aportar relación pormenorizada de la aceptación y cumplimiento, o no, de cada una de las condiciones técnicas de este expediente, especificando en su caso, las diferencias entre lo ofertado y lo solicitado.
2. Todos los materiales ofertados deberán ser nuevos, no descatalogados y de calidad profesional.
3. Los licitadores incluirán en la oferta técnica las homologaciones, certificados originales de los fabricantes y cualquier documentación que considere necesaria para una correcta evaluación de las ofertas
4. Las características técnicas de los equipos suministrados coincidirán con las aportadas por el fabricante en sus informaciones técnicas y se ajustarán a las exigidas en el presente Pliego de Condiciones. Podrá reclamarse igualmente el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida tanto en la descripción de la composición del suministro ofertado como en la propia oferta.

5. Si las necesidades operativas así lo exigen, la Corporación RTVE se reserva el derecho de efectuar recepciones parciales. En tal caso, la Corporación RTVE se reserva el derecho de certificar la parte correspondiente, valorándola en función de las prestaciones funcionales obtenidas, con independencia del precio unitario de los equipos suministrados.
6. Cuando la oferta incluya trabajos de instalación, los oferentes deberán presentar una planificación de tiempos, lo más detallada posible, de los recursos empleados, la cualificación de los mismos y de los plazos de ejecución de la instalación, planificación que, tras su adjudicación, deberá ser aprobada por la Corporación RTVE y el adjudicatario mediante Acta de Replanteo a la que se ajustará la ejecución de los trabajos hasta su finalización. En el caso de que las propuestas contemplen un desarrollo a lo largo del tiempo, el oferente en su proposición técnica incluirá un cronograma detallado. Los materiales y los trabajos de instalación y puesta en marcha se harán con calidad profesional, y respetando toda la normativa externa e interna vigente.
7. Los oferentes deberán proponer al frente de la misma un responsable legalmente capacitado, con funciones de Jefe de Proyecto que asumirá la responsabilidad de los trabajos. La oferta deberá incluir información del perfil profesional, cualificación y experiencia, del recurso que ejercerá esta función en caso de resultar adjudicatario. En las fases de instalación y puesta en marcha, el Jefe de Proyecto permanecerá en las instalaciones de RTVE mientras el personal de la empresa adjudicataria esté realizando trabajos y será el responsable de atender los problemas que pudieran surgir. El Jefe de Proyecto será el interlocutor único entre el adjudicatario y el Director del Proyecto nombrado por CRTVE.
8. En el caso que los equipos suministrados no contemplen todas las características ofertadas, aunque sean operativos, o no funcionasen correctamente, el suministro se considerará incorrecto, y no se procederá a certificar hasta que todos los equipos suministrados dispongan de las características ofertadas. La Corporación RTVE se reserva el derecho a utilizar los equipos suministrados si lo creyese oportuno de acuerdo a sus necesidades.
9. El adjudicatario deberá retirar del Centro Receptor de Mercancías de RNE aquellos equipos que no funcionen correctamente, en un plazo de tiempo de 3 días desde la comunicación, de acuerdo al procedimiento que le indique la Dirección de Medios de RNE. Los entregará de nuevo cuando todas las anomalías detectadas hayan sido corregidas, sin que esta consideración, modifique los plazos de entrega establecidos en el lote correspondiente.
10. El adjudicatario entregará la documentación técnica completa, para cada una de los equipos o/e instalaciones. La documentación estará formada, al menos, por los siguientes contenidos:
 - 2 manuales de **operación** en formato PDF, uno en inglés y otro traducido al español técnico, con una descripción detallada de todas las funciones operativas del equipo, empezando por las funciones básicas y acabando por las funciones más complejas.
 - 1 manual de **mantenimiento** en formato PDF, en idioma español o inglés, con normas de funcionamiento, constitución del equipo, diagrama de cableado, relación de componentes, resolución de averías, etc.,. Certificados de Conformidad

y Homologación CE.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas y la composición del suministro, información adicional y soporte para **“Adecuación de la cabina principal de Media para Dalet Galaxy”** dentro del **Sistema de Producción de RNE Madrid** serán expuestas a continuación.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS	3
INSTALACIÓN ACTUAL	4
Controladora Netapp FAS8200 (actual)	4
Detalle a alto nivel de la configuración actual	5
Licenciamiento Netapp FAS8200 (actual)	5
Conexiones de red actuales	6
EQUIPAMIENTO A SUMINISTRAR	7
Configuración de controladoras FAS50	7
Conectividad de controladoras FAS50	7
Equipamiento adicional	9
Software y licenciamiento	9
Instalación:	9
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	10
Gestión de Repuestos	12
Mantenimiento Correctivo	12
Mantenimiento Preventivo	13
Asesoramiento Técnico	15
Tiempos de resolución de incidencias	16

Debido a la complejidad y para no impactar en la producción, será necesario que las nuevas controladoras de almacenamiento cumplan con las garantías e integración en el ecosistema de la infraestructura que existe actualmente y con la electrónica de red donde será conectada para prestar el servicio de ficheros.

Antes de la puesta en producción del equipamiento deberá garantizarse la integridad de todos los contenidos presentes en la cabina, debiendo ser almacenados temporalmente en un sistema externo en previsión de una posible pérdida del dato. Es responsabilidad del adjudicatario la instalación y configuración de un almacenamiento provisional para el

guardado del dato como medida preventiva por un posible fallo en la operativa de sustitución de las controladoras. Una vez puesta en producción la nueva controladora, será obligatorio la eliminación segura e irrecuperable del backup alojado en el almacenamiento provisional previamente a su desconexión.

INSTALACIÓN ACTUAL

La información de la cabina actual se detalla a continuación:

La cabina está ubicada en el CPD de La Casa de la Radio de RNE, en un rack de 19" y 1 metro de fondo, próximo a la electrónica de red para su conexión (Máxima distancia 3 racks).

La configuración lógica de la cabina en detalle a bajo nivel, en caso de ser necesario, será comunicada por los profesionales de CRTVE en el proceso de adecuación y cambio de controladoras de la misma, que principalmente cuenta con dos volúmenes CIFS que **están creados en formato flexvol**.

Controladora Netapp FAS8200 (actual)

- Chasis para las controladoras para rack de 19" con 3Us de ocupación.
- Doble Controladora SAN/NAS – Con números de serie:212027000085 212027000087.
- CPU de 32 Cores por controladora.
- 256GB de memoria caché por controladora.
- NVMe M.2 flash de 2TB (1 Tb por controladora).
- Caché de escritura persistente.
- 10 Bandejas de 24 discos de capacidad de 2,5" modelo DS224C.
- 192 discos SAS de 1,8 TB a 10.000 rpm.
- 48 discos SSD de 960 GB para la caché dinámica.
- 301 TB de capacidad efectiva total.
- 271 TB netos en disco mecánico.
- 30 TB en SSD.
- Rendimiento calculado de 600 MBps.
- 4 Puertos Ethernet de fibra a 40 Gbps.
- Protocolos utilizados CIFS, NFS.

Detalle a alto nivel de la configuración actual

Dos agregados creados en formato Flexvol:

Nombre Agregado	Nodo	Espacio Asignado
aggr01_MADSAN007	MADSAN007	123,5 TB
aggr01_MADSAN008	MADSAN008	123,5 TB

Detalle de los dos volúmenes principales:

Nombre de Volumen	Agregado	SVM	Espacio Asignado
flex_vol_cifs	aggr01_MADSAN007 / aggr01_MADSAN008	SVM01	240 TB
flex_vol_cifs_login	aggr01_MADSAN007 / aggr01_MADSAN008	SVM02	1,57 TB

La configuración de protección del volumen (Snapshot) para cifs principal del almacenamiento está configurado a 1day - 1week.

Licenciamiento Netapp FAS8200 (actual)

A continuación, se detallan las licencias adquiridas y presentes en la cabina actual:

Package	Type	Description
NFS	license	NFS License
CIFS	license	CIFS License
iSCSI	license	iSCSI License
FCP	license	FCP License
SnapRestore	license	SnapRestore License
SnapMirror	license	SnapMirror License
FlexClone	license	FlexClone License
SnapVault	license	SnapVault License
SnapManagerSuite	license	SnapCenter License
TPM	license	Trusted Platform Module License
VE	license	Volume Encryption License
SnapMirror_Sync	license	SnapMirror Synchronous License

Para asegurar que la solución cumple con los requisitos técnicos, operativos y de soporte, **se establece que deberá licenciarse todo el software NetApp ONTAP necesario para la correcta prestación del servicio.**

Conexiones de red actuales

A continuación, se detallan las conexiones de red existentes en ambas controladoras:

CONTROLLER A

Port	IPspace	Broadcast Domain	Link	MTU	Admin/Oper	Speed (Mbps)	Health
a0a	cifs	cifs	up	1500	- / -	-	healthy
e0M	Default	Default	up	1500	auto / 1000	1000	healthy
e0a	Cluster	Cluster	up	9000	auto / 10000	10000	healthy
e0b	Cluster	Cluster	up	9000	auto / 10000	10000	healthy
e0c	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0d	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0e	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0f	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0g	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0h	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e1a	Default	-	up	1500	auto / 40000	40000	healthy
e1e	Default	-	up	1500	auto / 40000	40000	healthy

CONTROLLER B

Port	IPspace	Broadcast Domain	Link	MTU	Admin/Oper	Speed (Mbps)	Health
a0a	cifs	cifs	up	1500	- / -	-	healthy
e0M	Default	Default	up	1500	auto / 1000	1000	healthy
e0a	Cluster	Cluster	up	9000	auto / 10000	10000	healthy
e0b	Cluster	Cluster	up	9000	auto / 10000	10000	healthy
e0c	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0d	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0e	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-

e0f	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0g	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e0h	Default	Default	down	1500	auto / -	-	-
e1a	Default	-	up	1500	auto / 40000	40000	healthy
e1e	Default	-	up	1500	auto / 40000	40000	healthy

La cabina está conectada por red a dos Cisco Nexus 9336C-fx2 a través de cuatro cables QSFP 40 Gbps originales de Cisco de 5 metros de longitud, para asegurar la máxima redundancia disponible.

EQUIPAMIENTO A SUMINISTRAR

Según especificaciones del fabricante NetApp, la controladora **FAS50** es la única solución que cumple los requisitos técnicos exigidos, al garantizar la compatibilidad con las bandejas de discos actualmente en servicio. Permite mantener la continuidad operativa y la protección de los datos, por lo que constituye la única alternativa técnicamente válida para la ampliación de la infraestructura existente.

Ha de cumplir con las siguientes características:

Configuración de controladoras FAS50

- Sistema FAS50 en alta disponibilidad (HA) compuesto por 2 controladoras.
- Kit de actualización de controladoras (controller upgrade) sobre la infraestructura existente.
- Fuentes de alimentación redundantes (2 x 1600W Titanium).
- Kit de montaje en rack.
- Memoria RAM 128 GB (64 GB por controladora).

Conectividad de controladoras FAS50

Interfaces por controladora:

- X4 Módulos de 2 puertos 100GbE QSFP28 — uso: HA/Cluster Interconnect + Front-End
- X2 Módulos de 2 puertos 10/25GbE SFP28
- X2 Módulos 4 puertos SAS 12Gb — conectividad backend shelves

- 2 x módulos IO miniSAS 12Gb (4 puertos) para conexión a bandejas de discos existentes

Elementos para la conexión:

- 4 x transceptores QSFP28 100GbE SR (Conectividad en Cisco Nexus 9000 Series)
- 2 x cables QSFP28 100GbE DAC (0,5m) (conexión HA de las controladoras)
- 4 x cables de fibra OM4 MPO-MPO (10m)
- 4 x cables DAC 10Gb SFP+

Equipamiento adicional

Alimentación eléctrica:

- 2 x cables de alimentación C13-C14 (in-cabinet)

Software y licenciamiento

Licenciamiento de software:

- ONTAP (modo actualización de controladoras)
- Cifrado de datos en reposo (Data at Rest Encryption)
- Transferencia de capacidad existente (Existing Capacity Units)

Instalación:

Servicios profesionales necesarios:

- Instalación in-situ en CPD de la Casa de la Radio.
- Upgrade de controladoras mediante ONTAP ARL.
- Back-up previo: Copia de seguridad previa a la instalación y su eliminación segura tras la validación de la correcta operatividad de la solución.
- Los trabajos podrán realizarse en **horario nocturno, fines de semana y días festivos**, cuando así lo requieran las necesidades de RTVE.
- La Dirección de Medios y Operaciones de RNE determinará las fechas de ejecución de los trabajos en función de las necesidades operativas del servicio.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Los servicios de soporte y mantenimiento de la cabina de almacenamiento deben garantizar el correcto funcionamiento de la misma, minimizando la duración de las intervenciones. De esta manera es indispensable que el adjudicatario provea un servicio que se corresponda con los niveles de calidad y premura que se detallan más adelante en este pliego.

Para llevar a cabo estas tareas, es necesario contar con personal cualificado, que tengan los conocimientos específicos del hardware y software presentes en el equipamiento a suministrar, así como **la presentación de la certificación como partner e integrador prioritario del fabricante NetApp**, antes de la formalización del contrato.

Siempre que sea posible la atención será en castellano tanto con el adjudicatario como con el fabricante.

Las funciones que más adelante se detallarán son las siguientes:

- Resolución de incidencias con soluciones eficientes, rápidas y de calidad técnica.
- Hacer seguimiento y proporcionar información del estado de la cabina.
- Elaborar informes personalizados entregados periódicamente.
- Garantizar el cumplimiento de tiempos de atención, resolución y reposición de piezas.
- Conformar un histórico de problemas conocidos que permita identificar problemas aplicando las mismas soluciones de forma rápida y eficaz.
- Tiempos de resolución de incidencias.

Comunicación de incidencias

La comunicación de incidencias del soporte reactivo será a través de un único punto de contacto, pudiendo ser comunicación a través de un **portal de reporte de incidencias, por vía telefónica o por correo electrónico**.

Esta atención de primer nivel, deberá ser realizada por profesionales expertos, con un conocimiento previo de la instalación a mantener.

Este servicio especializado debe atender la siguiente lista de demanda:

- Mantenimiento correctivo de segundo nivel
- Alerta temprana de incidencias o bugs
- Gestión de problemas técnicos
- Asesoramiento técnico

- Trabajos programados tales como corrección de bugs o actualizaciones
- Mantenimiento preventivo de la solución
- Escalado al fabricante de casos que requieran intervención por su parte
- Gestión de eventos
- Gestión de capacidad y rendimiento del equipamiento.

El objetivo de este grupo de servicios es el de actuar en todo tipo de incidencias y restaurar la operatividad normal del servicio definido por los tiempos de respuesta fijados a la mayor brevedad, minimizando el impacto negativo en el servicio y asegurando los mejores niveles de disponibilidad y calidad del mismo.

Independientemente de los tiempos de respuesta fijados (SLAs), la comunicación debe contar con flexibilidad horaria para la comunicación de altas de incidencias (24x7)

La gestión de incidencias debe contar con las siguientes tareas:

- Recogida de las averías e incidencias vía telefónica y/o web
- Registro de las incidencias en una base de datos de incidencias específica para el soporte que se describe
- Clasificación de las incidencias:
 - Detallado del equipamiento y servicio afectado
 - Asociación del nivel de Servicio acordado (SLA)
 - Asignación del técnico especialista para comunicación más fluida
 - Definición de la prioridad
 - Comentarios / Información adicional
- Investigación y diagnóstico remoto de 1er nivel para incidencias rutinarias de fácil resolución
- Seguimiento del procedimiento de comunicación acordado. Para ello, es necesario que el adjudicatario suministre la siguiente información sobre el caso:
 - Número de incidencia
 - Fecha y hora de entrada
 - Descripción de la incidencia
 - Partes o servicios afectados
 - Acciones tomadas por el mantenimiento de primer nivel
 - Medidas adoptadas para la mitigación de la incidencia
 - Fecha y hora de la neutralización y recuperación del servicio

- Escalado a los grupos de 2º y/o 3er nivel. Necesario para incidencias de alta complejidad que serán cursado con el fabricante del equipamiento y coordinado a través del departamento de gestión de incidencias.
- Resolución y cierre de incidencias. Es necesario la generación de un reporte con los detalles de la acción tomada para resolver el problema de manera concisa y entendible. Es necesario establecer conjuntamente un período de seguimiento y monitorización de la incidencia previo al cierre del caso y estadísticas de casos similares en la infraestructura.

Gestión de Repuestos

El adjudicatario será responsable del servicio de gestión de reemplazos y la coordinación de la entrega de los mismos, en el caso de que la resolución de la incidencia requiera de la sustitución total o parcial del equipo o módulos averiados.

Es responsabilidad del adjudicatario el alta del equipamiento en la gestión de repuestos del fabricante o garantía extendida, para cumplir con los tiempos de respuesta establecidos. Esto supone tomar contacto con los servicios técnicos de CRTVE, así como de los fabricantes de los equipos implicados y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación, si fuera necesaria, del equipo o sistema. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestado, y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Mantenimiento Correctivo

El adjudicatario deberá proveer servicios de mantenimiento correctivo cuyo objetivo será proporcionar soporte técnico y/o actuaciones remotas para atender averías o problemas en la cabina para restablecer su estado normal de funcionamiento en tres niveles:

Asistencia técnica de primer nivel:

Encargado del mantenimiento de primer nivel de forma presencial. Este mantenimiento se realizará directamente sobre el equipo afectado, actuando de manera inmediata tras la detección de cualquier anomalía en su funcionamiento. La intervención se limitará a la sustitución o ajuste de los elementos o componentes que hayan originado el problema, sin implicar modificaciones en la instalación ni en la propia cabina.

Asistencia de segundo nivel:

Será suministrado por técnicos cualificados, tras la primera actuación y verificación, ante problemas que no se consideran cotidianos ni de fácil resolución.

Actuaciones "in Situ"

Ante la imposibilidad de realizar el mencionado mantenimiento en remoto, y cuando la resolución de la incidencia requiera de unas tareas que necesiten un conocimiento más profundo tanto del equipo en cuestión como de las distintas tecnologías involucradas, será necesario el desplazamiento técnico in-situ de personal por parte del responsable del contrato. Este desplazamiento implicará una decisión conjunta entre los técnicos de RTVE en las instalaciones involucradas y el personal que prestará el servicio, basándose en la complejidad del problema, su nivel de severidad, la influencia en el servicio o la disponibilidad de datos de análisis.

Asistencia técnica de tercer nivel:

En aquellas incidencias de carácter especial, cuya resolución definitiva requiera el desarrollo de parches de software o hardware, el adjudicatario se pondrá en contacto con el servicio de soporte del fabricante para gestionar de forma ágil y eficaz la reparación correspondiente. El responsable asignado para la prestación del servicio, mantendrá una comunicación continua, informando en todo momento sobre las acciones realizadas, los pasos planificados y las posibles soluciones alternativas para restablecer el servicio.

Este servicio será gestionado a través del adjudicatario y deberán estar coordinados por el responsable de mantenimiento, responsable de asignar un equipo técnico específico con el objetivo de asegurar un conocimiento profundo del entorno y así optimizar los tiempos y la eficacia en la resolución de incidencias. Este personal deberá contar con las certificaciones necesarias y una amplia experiencia en servicios similares para garantizar la calidad del soporte prestado.

Mantenimiento Preventivo

Este servicio deberá tener un enfoque proactivo orientado a prevenir fallos potenciales en la cabina antes de que lleguen a producirse, para, no solo anticipar posibles incidencias, sino disponer de una preventiva que mejora la eficiencia en la gestión de problemas, actuando sobre factores como el estado físico de los discos o controladoras, así como la obsolescencia del firmware o el software utilizado.

Tendrá una periodicidad anual y será programado conjuntamente por el adjudicatario del pliego y los profesionales de RTVE responsables del equipamiento.

Tras cada intervención, se elaborará un informe detallado que recoge no solo los resultados obtenidos en las comprobaciones realizadas, sino también recomendaciones y acciones correctivas o de mejora basadas en la experiencia y el conocimiento técnico de los profesionales que prestan el servicio.

Este servicio no requerirá de técnicos in situ ni **deberá tener afección en el servicio**.

Las principales revisiones y medidas que se llevarán a cabo durante el mantenimiento preventivo deberán ser las siguientes:

- Condiciones ambientales: Temperatura y humedad
- Instalación eléctrica: Averías eléctricas y consumos
- Versiones de Netapp Data Ontap y firmware del equipamiento.
- Información sobre nuevas versiones: Suministro de información de nuevas versiones con explicación de las nuevas funcionalidades y recomendaciones al respecto. Estas recomendaciones serán aportadas por técnicos cualificados y certificados por el fabricante de la cabina.

Actualizaciones de software e implementación de nuevas versiones

Este servicio indispensable consistirá en el suministro de la información y las actualizaciones de software y firmware, para la puesta a punto con las últimas mejoras que el fabricante saque a la luz.

Estas actuaciones se llevarán a cabo a partir de la necesidad de incluir alguna corrección que permita disponer de funcionalidades incluidas en la versión actual y que no estén funcionando correctamente o vulnerabilidades en materia de seguridad de la información. El adjudicatario será responsable de suministrar dichas actualizaciones con la documentación relativa a los mismos, caracterizando las mejoras que suponen estas nuevas versiones y los errores que corrigen con su implementación.

En coordinación con los profesionales de CRTVE, será responsabilidad del proveedor de servicios la instalación y puesta en marcha de las versiones suministradas que además son recomendadas por el fabricante en materia de seguridad. En caso de ser necesario, se desplazará un técnico in-situ para completar estos trabajos en los equipos afectados.

Asesoramiento Técnico

Deberá estar incluido un asesoramiento técnico, compuesto de un servicio técnico avanzado para la resolución de consultas tecnológicas específicas sobre nuevas funcionalidades, configuraciones específicas que se necesitan adoptar, mejoras, evoluciones del hardware e información de fin de vida de los productos.

Tiempos de resolución de incidencias

Se contemplan los siguientes tiempos de resolución, según la incidencia:

Nivel de Incidencia	Tiempo en resolución
Crítica	4 horas
Alta	8 horas
Media	24 horas
Baja	Lo antes posible

Descripción de los niveles de incidencia

CRÍTICA	Impacto severo. El sistema ha caído o no funciona. Interrupción de la producción, No se encuentra solución temporal.
Incidencia Alta	Alto impacto. La operación se ve afectada, pero se mantiene el nivel de producción suficiente, con recursos adicionales, durante el tiempo de resolución del problema.
Incidencia Media	Impacto medio. Fallo parcial, no crítico. Pérdida de algunas funcionalidades. La producción se mantiene operativa.
Incidencia Baja	Impacto bajo. Pérdida de funcionalidad limitada. No se precisa acción inmediata.

En caso de incidencia CRITICA, se requerirá la presencia de un técnico en mismo día de la incidencia.

Para otros tipos de incidencias se requerirá la presencia de un técnico si no puede ser resuelta en remoto.