

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DATADIRECT NETWORKS DEL FONDO DOCUMENTAL**

### **Objeto**

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el "MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DATADIRECT NETWORKS DEL FONDO DOCUMENTAL".

### **Equipamiento**

DDN S2A6620 Modular Storage System con la siguiente configuración:

- S2A6620 with dual storage managers
- 12GB cache
- 4 x FC8 host interfaces with SFPs
- S2A6620 – RAID-6 and SATAAssure
- 60 Discos 3TB 7.200 RPM 3.5" SATA
- S2A9900 42U Rack con 4 PDUs

Los datos del sistema son los siguientes:

- Nº de serie: MXE34000A7FVA059
- Controler ID: 0x0015b2a1da280000
- Licencia: EZ3L-KP2J-8V44-FQ0N

### **Definición del soporte y mantenimiento**

#### **1.- Servicio fijo: Mantenimiento del sistema de almacenamiento Datadirect Networks del Fondo Documental.**

Este servicio de soporte incluirá:

- Servicios profesionales DATA DIRECT
- Soporte técnico telefónico 9x5
- Soporte presencial para sustitución de piezas obsoletas o defectuosas y/o solución de incidencias de cualquier naturaleza que así lo requieran.
- Actualizaciones de software
- Para incidencias críticas soporte 24x7x365

#### **2.- Servicio variable: Servicios Profesionales soporte in situ (máximo de 25 horas)**

Servicios dedicados al soporte in situ de personal especializado en los sistemas objeto de soporte para consultoría y asesoramiento, los posibles cambios en el entorno de almacenamiento, así como posibles actualizaciones durante el contrato.

El adjudicatario nombrará un coordinador que tendrá como interlocutor funcional un responsable del proyecto nombrado por parte de RTVE para las tareas de coordinación del soporte in situ.

### **Condiciones del Servicio**

- El servicio será presencial o remoto dependiendo de la naturaleza de la intervención.
- El horario de servicio será de 9 horas al día, 5 días a la semana, en horario 9:00h a 18:00h, considerando dicho horario de servicio a la franja horaria diaria en la que se estará en disposición tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.
- Se realizará un registro de casos, siendo posible el registro a través de teléfono, correo electrónico o fax

### **Tiempo de Respuesta**

El tiempo de respuesta, entendido desde que se comunica el problema hasta que algún técnico se pone en contacto para la asistencia del problema, será menor de 4 horas.

### **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.