



# INFORME TÉCNICO

## 1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es disponer un servicio de soporte y revisión de piezas de los equipos de almacenamiento EMC2 Celerra para alojar los documentos de las aplicaciones. Estos equipos están en fase de fin de vida, pero todavía no se ha podido migrar la información a nuevos entornos, por ello es crítico disponer de un servicio de mantenimiento y reparación que garantice la operatividad de estos equipos hasta que finalicen los trabajos de migración al nuevo entorno de almacenamiento corporativo.

### 1 Descripción del entorno

- Equipo EMC2 Celerra NS-120: CKM0010600234
  - Firmware 4.30.000.5.526
  - 5 Enclosures
  - 75 discos configurados en diversos RAID Group
- Equipo EMC2 NS-G2 + EMC2 Clariion CX320
  - 7 Enclosures
  - 90 discos configurados en diversos RAID Group

## 2 Requisitos de servicio de soporte

### 2.1 Requisitos de gestión de incidencias

Se proveerá de un mecanismo de gestión de incidencias

- Apertura de incidencias telefónica
- Apertura de incidencias online
- Disponibilidad del servicio de apertura de incidencias, mínimo de lunes a viernes de 09:00 a 17:00

Se valorará la realización de servicios de mantenimiento preventivo, de revisión de los equipos para anticipar problemas.

Se valorará la realización de servicios de mantenimiento proactivo en que los equipos



## **2.2 Requisitos de resolución de incidencias**

Tiempo de respuesta a incidencias (asignación de un técnico para la resolución de la misma) máximo 24 horas desde la apertura y 24 horas desde cada actualización de incidencia.

- Revisión y resolución de incidencias hardware
- Revisión y resolución de incidencias software actualización de versiones si está disponible por el fabricante.

## **2.3 Requisitos de reposición de piezas dañadas**

La empresa deberá reponer las piezas dañadas en un plazo no superior a 24 horas

- Cabina NS120
  - Los servicio de soporte deben cubrir la sustitución de los componentes integrados en los equipos (cpu, memoria, discos) pudiendo quedar excluidas las fuentes de alimentación
- Cabina CX320
  - En este caso el contrato debe cubrir como mínimo la sustitución de los discos dañados.

## **3 Requisitos de Solvencia de la empresa**

La empresa debe ser un partner del fabricante EMC2

La empresa deberá contar con personal certificado por EMC2 en la gestión de los equipos

La empresa deberá certificar (vía carta de certificación, facturación) , haber realizado proyectos de soporte de equipos de EMC2 de la familia de equipos objeto del contrato.

## **4 Requisitos de ejecución de los trabajos**

Se debe designar un interlocutor único entre la empresa y el Ayuntamiento de Zaragoza.

Se deben definir los procedimientos de apertura y de gestión de incidencias

Se deben proponer las tareas y medios necesarios para realizar la revisión del entorno.