



# **Contrato para la renovación del soporte del equipamiento de la red de Almacenamiento Corporativa basada en la tecnología SAN con equipos de EMC2**

## **1 OBJETIVO**

El presente Pliego de Condiciones tiene por objeto definir los términos de renovación de las licencias de uso y soporte de los elementos hardware y software que conforman la red de almacenamiento corporativa.

Esta red da soporte a la información del conjunto de equipos y sistemas del centro de datos corporativo entre los que se encuentran:

- servidores de base de datos
- servidores documentales
- repositorios de ficheros
- servidores de ficheros de usuarios
- servidores de virtualización

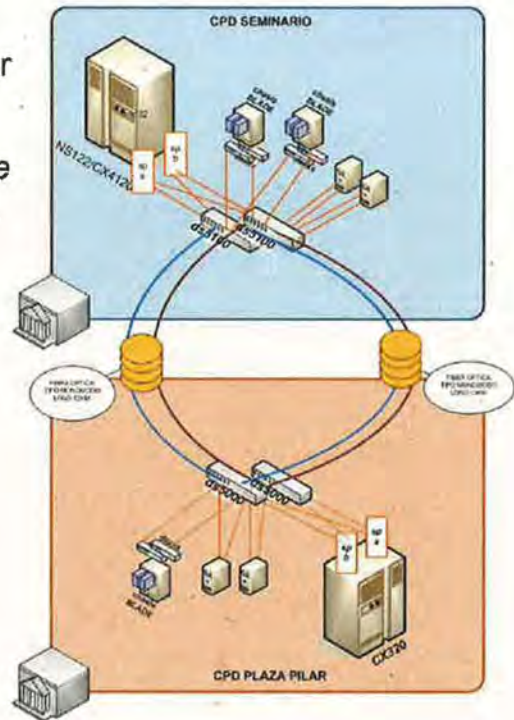
y se basa en equipos de tecnología SAN del fabricante EMC2.

El alcance del proyecto comprende la renovación del contrato de licencias de uso y el correspondiente soporte de los elementos de esta red, que actualmente están en funcionamiento, durante un período de 6 meses, ya que este año se va a realizar una contratación de nuevo equipamiento y será necesario replantear el modelo de soporte.

## 2 DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN

La red de almacenamiento está compuesta por varios equipos:

- elementos de conectividad de red FC (*fibre channel*)
- sistemas de discos
- software de control.



y sirve de alojamiento a los datos corporativos: bases de datos, carpetas compartidas en red y documentos que conforman la información de los servicios municipales.

Este esquema presenta todos los elementos de la red SAN municipal, equipos de almacenamiento, equipos de interconexión FC y servidores clientes.

El objetivo de este contrato es renovar los elementos que cuyo soporte expira y que afectan a los elementos del entorno de almacenamiento de producción del Centro de Proceso de Datos Seminario.



## 3 REQUISITOS TÉCNICOS

### 3.1 Requisitos de módulos

El presente contrato debe contemplar la renovación del soporte directo del fabricante EMC2 de los siguientes elementos:

CK200102001104	NS122-A	NS-120 INT-2DM-4GB-4 CU GIGE PORTS FACT
CKM00101600234	NS120-AUXF	NS-120 CAPTIVE ARRAY NO ISCSI 8 FC PORTS
	NS-SA07-010	DISK 1000GB 7.2K 512BPS SATA 3GB 32MB -R
	NS120-CS	NS-120 CONTROL STATION (FACTORY IZNSTALL)
	NS4-4PDAE	4G DAE FACTORY OR FIELD INSTALL
	NS-4G15-300HS	300GB 15K 4GB FC 520BPS HS
	NS-4G15-300	300GB 15K 4GB FC 520BPS
	NS-SA07-010HS	1000GB 7.2K 512BPS SATA 3GB.32MB -R HS
	V-NS4-30015K	CX4 VAULT 300GB 15K 4GB DRIVES
	NS120-SPS	NS-120 OPTIONAL SECOND SPS. FACT-INSTALL
	NSG2-REPV2-L	NS-G2 REPLICATOR V2 LICENSE
	NS120-CIFS-L	CELERRA NS-120 CIFS LICENSE
	NS120-UNIX-L	CELERRA NS-120 UNIX NFS LICENSE
	NS120-REPV2-L	NS-120 CELERRA REPLICATOR V2 LICENSE
	NAS-MGR-L	MANAGER ADVANCED EDITION
14SE0429A000634	SV4-120	SNAPVIEW FOR CX4-120
14SK0429A000369	MVA4-120	MIRRORVIEW/A FOR CX4-120
15RQA0100001464	NAV-NS120	NAVI MGR LICENSE FOR FC ENABLED NS-120
	NS120-NBOPT-L	NS-120 NATIVE BLOCK ENBL UP TO 120 DRVS
15RFA0100004114	CX412C-KIT	CX4-120 DOCS COMMON RTU & POWERPATH

que son los utilizados en el entorno de producción corporativo de almacenamiento.

### 3.2 Requisitos del soporte correspondiente a la utilización de estos módulos

Los servicios de soporte deben ser los ofrecidos **directamente** por el fabricante dentro de las condiciones de soporte del servicio **"EMC2 Soporte Premium"**

La propuesta debe incluir el servicio de soporte y mantenimiento a incidencias del entorno con las siguientes condiciones:



- se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias telefónico
- se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por internet (e-mail o web)
- El contrato de soporte incluirá la reparación o sustitución de los elementos referidos en caso de avería.
- El contrato de soporte incluirá la solución de incidencias en el software y hardware de los equipos.
- El contrato de soporte incluirá los servicios de asistencia remota y monitorización,
- El contrato de soporte incluirá las actualizaciones de software
- Las condiciones de soporte serán de servicio 24x7
- Se tendrá acceso a servicios de soporte ofrecidos directamente por el fabricante.


Para incidencias de **severidad crítica** (una problema que impida la ejecución de los procesos de negocio críticos alojados en el equipamiento) , las condiciones de soporte mínimas, ofrecidas por el fabricante, serán :

- tiempo de respuesta a incidencias , 2 horas con atención 24x7
- tiempo de reposición de piezas, 4 horas con atención 24x7
- tiempo de intervención in-situ , 4 horas con atención 24x7

La empresa adjudicataria enviará la documentación correspondiente al servicio:

- certificado de inicio de los servicios del fabricante
- información de soporte online
- información de soporte telefónico
- procedimientos de apertura y gestión de incidencias así cómo acceso a la información del estado el en que se encuentran

Zaragoza 18 de Febrero de 2014



**Felix A. Sendino Monreal**  
**Técnico Superior de Sistemas**



**Alberto Virto Medina**  
**Jefe de Servicio de Redes y Sistemas**