

FICHA TÉCNICA

SERVICIOS DE CONSULTORIA ESPECIALIZADO PARA EL SOPORTE Y ASISTENCIA PARA LA “PLATAFORMA TECNOLÓGICA Vx350-UNITY300-VMWARE DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN”

Componente	Características
Descripción General	<p>Servicio de Mantenimiento especializada para el soporte de la plataforma tecnológica Vx350- Unity300-VMWare del Gobierno del Estado de Nuevo León, de acuerdo a los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio de atención a las solicitudes de asistencia y soporte en base a incidentes en relación al uso y aprovechamiento de la Plataforma, dirigida a los usuarios funcionales.• Proporcionar soporte y asistencia en los procesos de administración los servidores de procesamiento, y servidores de virtualización de la Plataforma.• Realizar los procesos de instalación y configuración de las actualizaciones requeridas por la Plataforma, en la infraestructura de servidores del Gobierno del Estado de Nuevo León.• Servicio de atención y seguimiento de solicitudes de soporte en forma de tickets de atención, accesible vía WEB que permita realizar el registro de usuarios y agentes de solución, con calidad de servicio para procesos de misión crítica en cuatro horas.• Soporte y asistencia de hardware y software del equipo Dell/EMC Unity 300, para la siguiente configuración: Dos controladoras; 2 x Unity 2U 25x2.5 Drive DAE; 3 x Unity 3U 15x3.5 Drive DAE; Hard Disks: 16 x 200GB FLASH Drives, 4X 400 GB Flash Drives, 50 x 600GB 15K RPM, 40 x 2TB 7.2K RPM.• Soporte y asistencia a la operación de Chasis Cisco UCS, con 2 chasis Cisco UCS 5108 con 2 x UCS 2204XP I/O Module, y 2 Fabrics Interconnect Cisco 6248.• Soporte y asistencia a la operación para servidores Cisco UCS C220M2, para dos consolas de administración Cisco UCS C220M4, con 2X2.40 GHz E5-2630 v3 8C/20 MB Cache, 2X 64 GB SD Card Module for C220 servers, 8X 16 GB DDR4-2133-MHz RDIMM/PC4-17000/dual Rank, Cisco UCS VIC1227 VIC MLOM - Dual Port 10 Gb SFP+, y un Intel X540 Dual Port IOGBase-T Adapter.• Soporte y asistencia a la operación a la operación para servidores Cisco UCS B200M5, con cuatro servidores Cisco B200M5 con las siguientes

características: 2 x Intel 2.1GH 8176/165W 28C, 768 GB RAM (24 x 32GB DDR4 2666MH RDIMM/21300), 2 x Cisco UCS VIC 1340, 2 x 32GB SD Card for UCS Servers; servidor Cisco B200M5 con las siguientes características: 2 CPUs Intel Gold 5220 18c 2.2 Ghz, 256 GB RAM (8 x 32 GB RDIMM), VIC 1340, y 2 x 64GB SD Card for UCS Servers.

- Soporte y asistencia a la operación de Switches FC para equipos SAN Cisco 2\ switches FC MDS 9148S, cada uno con las siguientes características: Puertos de FC\ a 16 Gb/s, 48 puertos licenciados

- Soporte y asistencia a la operación de 2 switches Ethernet Cisco 9396PX, cada uno tiene las siguientes características: 48 puertos 10G SFP+, 6 puertos 40G QSFP+.

- Soporte y asistencia a la operación de switches Ethernet para administración fuera de banda Cisco 2 switches Ethernet Nexus 3172TQ, cada uno tiene las siguientes características: 48 puertos IOGBase-T, y 12 puertos 40G QSFP+.

- Soporte y asistencia a licenciamiento del fabricante 1 VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6, 14 VMware vSphere Enterprise Plus (1 CPU), PowerPath, VCE Visión Core Platform, Tier 2 License, y VCE Visión RCM Compliance Module, Tier 2 License.

- Soporte y asistencia para resolución remota y en sitio de problemas, servicio técnico para hardware y software 24x7, procesos de escalamiento de servicio de soporte, y nivel de severidad de casos administrados.

- Soporte e instalación de piezas de reemplazo necesarias para la continuidad del servicio, respuesta para hardware en sitio en un tiempo máximo de 4 horas a partir del momento en que se haya realizado el reporte por parte del Gobierno del Estado de Nuevo León.

- Monitoreo de servicio remoto seguro para hardware, en caso de detectar alguna posible anomalía reportarlo de inmediato.

- Realizar actividades de diagnóstico sobre requerimientos de equipo necesario para el correcto funcionamiento de la Plataforma.

- Llevar a cabo el proceso de transferencia de tecnología aplicada en la resolución de problemas, al personal técnico adscrito al Gobierno del Estado de Nuevo León.

- Servicios por un período de 18 meses.

Serie VBlock: V95FN0319006

Serie VNX: APM00180550410

Serie EMC Unity: AMP00180546077

Entregables para el participante adjudicado	Documentación del Servicio con todas las características ofrecidas del fabricante del mantenimiento y el certificado de activación del servicio, en papelería membretada del proveedor, indicando que es por 18(Dieciocho) meses, firmada por el representante legal del proveedor.																
Tiempos de Respuesta para Soporte	<table border="1" data-bbox="558 241 1471 432"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE SEVERIDAD</th> <th>TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA</th> <th>TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN</th> <th>TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Crítica</td> <td>Atención Inmediata</td> <td>4 horas</td> <td>12 horas</td> </tr> <tr> <td>Mayor</td> <td>20 minutos</td> <td>8 horas</td> <td>24 horas</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>30 minutos</td> <td>24 horas</td> <td>72 horas</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Crítica (Atención Inmediata): Problemas que afectan procesos de alta importancia, tales como, organismos y/o departamentos con procesos o medios críticos dentro de la red. • Mayor: Incidentes que afectan a una sola área o departamento. Normalmente son incidentes que afectan a un grupo limitado de usuarios y el impacto es bajo, o bien no hay un impacto directo en la operación. • Normal: se enfoca principalmente a altas, bajas, cambios y requerimientos. • Tiempo máximo de respuesta: Es el tiempo máximo que tardará la Mesa de Ayuda que se proveerá en atender su solicitud de soporte. • Tiempo máximo de atención: Es el tiempo máximo en el que un Ingeniero de soporte asignado para la atención deberá iniciar el proceso de troubleshooting ya sea vía remota o en sitio. • Tiempo máximo de solución: Es el tiempo máximo en el que se dará la solución al incidente reportado. 	NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	Crítica	Atención Inmediata	4 horas	12 horas	Mayor	20 minutos	8 horas	24 horas	Normal	30 minutos	24 horas	72 horas
NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN														
Crítica	Atención Inmediata	4 horas	12 horas														
Mayor	20 minutos	8 horas	24 horas														
Normal	30 minutos	24 horas	72 horas														
Cartas a entregar dentro de la propuesta técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de fabricante que el licitante es distribuidor autorizado de la marca. Anexar en el sobre de la Propuesta Técnica. 																
Lugar de Entrega	Subsecretaría de Tecnologías, con domicilio en Washington 2000 Piso 18 Torre Administrativa, Col. Obrera, C.P. 64000, Monterrey, N. L																
Garantía	18 meses contados a partir de la fecha de la firma del contrato																
Tiempo de Entrega	30 días hábiles después de la fecha de la firma del contrato																
Condiciones de pago	100% a los 30 días de la entrega correspondiente a entera satisfacción del área solicitante.																

Nombre y firma del Representante Legal