Especificaciones Técnicas para la prestación del Servicio de Mantenimientos Preventivo y Correctivo de Servidores de equipos de la marca DELL de la Corte Suprema de Justicia.

ASPECTOS GENERALES.

La empresa contratada (Proveedor) deberá prestar los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico por hora sobre los servidores, servidores blade con su respectivo chasis y Storage especificados en estos términos del contrato, los cuales se encuentran alojados en el Data Center de la Dirección General de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) de la Corte Suprema de Justicia.

CONDICIONES GENERALES

1. **ALCANCE:**

Mantenimiento preventivo: El proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo a todos los servidores, servidores blade con su respectivo chasis y storages incluidos en el contrato. Dicho Mantenimiento se deberá de realizar como mínimo una vez al año. Previo al mantenimiento se notificará el cronograma para la realización del mismo.

Las tareas de mantenimiento preventivo se describen de la siguiente forma:

- **Servidores:**

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Cambio de Pasta térmica.
- Verificación del estado general del equipo.
- Actualización de firmware y software, respaldo de configuración de BIOS/ IDRAC/ PERC, si el fabricante lo requiere.
- Pruebas de funcionamiento y rendimiento.

- **Servidores Blade:**

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Verificación del estado general del equipo.
- Pruebas de funcionamiento y rendimiento.
- Actualización de firmware y software, respaldo de configuración de BIOS/ IDRAC, si el fabricante lo requiere.

- **Chasis:**

- Limpieza interna y externa.
- Verificación del estado general del equipo.
- Actualización de firmware y software.

- Pruebas de funcionamiento y rendimiento.

- **Storage:**

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Cambio de Pasta térmica.
- Actualización de firmware y software.
- Pruebas de funcionamiento y rendimiento.

- *El proveedor deberá entregar un informe detallado, incluyendo recomendaciones de mantenimiento correctivo si hay fallas.*
- *El plazo máximo para la realización del mantenimiento preventivo será de **30 (treinta) días** corridos a partir de la recepción de la orden de servicio.*

Mantenimiento correctivo: Los servicios que generen mantenimiento correctivo deben presentarse en un esquema **24/7**.

Ante un evento el plazo máximo de asistencia será de **5 (cinco) horas** computadas desde la notificación, el tiempo máximo para realizar diagnóstico y emitir el presupuesto correspondiente es de **24 (veinticuatro) horas** contadas a partir de la recepción del correo electrónico por parte de la DGTIC.

Las tareas de mantenimiento correctivo se describen de la siguiente forma:

- El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento sin costo adicional para la Corte Suprema de Justicia, cualquier repuesto que se requiera para habilitar el hardware de cualquiera de los equipos incluidos en el contrato.
- Reemplazo de componentes defectuosos.
- Los repuestos que se requieran y que suministre el proveedor deben ser nuevos acorde a la marca del equipo al que serán instalados.
- Cada repuesto instalado debe garantizarse mínimo por **6 (seis) meses**.
- En caso de que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software del sistema operativo, o del firmware, estas labores deben ser realizadas por el proveedor sin costo adicional.
- El tiempo máximo para provisión e instalación de repuestos es de **15 (quince) días** desde la fecha de recepción de la orden de servicio, si la falla no descarta operativamente el equipo y este puede repararse.
- En caso que el equipo objeto del servicio sufra un desperfecto que lo descarte operativamente o no sea posible conseguir los repuestos necesarios para su reparación, el oferente deberá realizar un informe técnico al respecto en un plazo máximo de **24 (veinticuatro) hs.** y proveer un equipo de similares características o un servicio de cómputo en la nube (IaaS) a fin de mantener operativos los servicios dentro de las **48 (cuarenta y ocho) hs.** desde el evento y por un plazo máximo de **90 (noventa) días**, a efecto de que la institución realice las gestiones necesarias para su reposición. Sin costo adicional para la Institución..

- La mano de obra será facturada por evento.
- *El proveedor deberá entregar un Informe detallado de los servicios de mantenimiento correctivo realizados a los equipos*;

Soporte Técnico en horas: El ítem de soporte técnico por horas se describe de la siguiente forma:

El proveedor realizará la verificación del requerimiento técnico de la DGTIC y posteriormente elaborará un informe técnico de los trabajos y las horas de servicio necesarias para su culminación.

El servicio contemplará todos los ajustes y configuraciones ya sea de hardware o software, actualización de firmware, alertas, corrección de errores e instalaciones en general de todos los servidores y storages que se encuentra dentro de la infraestructura del Data Center.

La asistencia técnica se realizará conforme la orden de servicio, con un plazo máximo de **10 (diez) días** corridos para la realización de los trabajos.

EQUIPOS MARCA DELL

ÍTEM 1: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE: SERVIDORES, SERVIDORES BLADE CON SU RESPECTIVO CHASIS Y STORAGE.

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD	EQUIPOS EXISTENTES
1	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES, SERVIDORES BLADE CON SU RESPECTIVO CHASIS Y STORAGE**	**Unidad**	**Evento**	**1**	
1.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES MARCA DELL	Unidad	Evento	1	13
1.2	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE	Unidad	Evento	1	5

	SERVIDORES BLADE MARCA DELL				
1.3	MANTENIMIENTO PREVENTIVO CHASIS MARCA DELL	Unidad	Evento	1	1
1.4	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE STORAGE MARCA DELL	Unidad	Evento	1	3

ÍTEM 2: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
2	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES**	**Unidad**	**Evento**	**1**
2.1	Cambio discos duros	Unidad	Evento	1
2.2	Cambio procesadores	Unidad	Evento	1
2.3	Cambio memorias	Unidad	Evento	1
2.4	Cambio tarjetas controladoras	Unidad	Evento	1
2.5	Cambio motherboard	Unidad	Evento	1
2.6	Cambio fuente o power supply	Unidad	Evento	1
2.7	Cambio lector de CD/DVD	Unidad	Evento	1
2.8	Cambio tarjeta de red	Unidad	Evento	1
2.9	Cambio bandeja para discos	Unidad	Evento	1
2.10	Cambio batería para motherboard	Unidad	Evento	1
2.11	Cambio batería para controladora	Unidad	Evento	1
2.12	Cambio cables externos/internos	Unidad	Evento	1
2.13	Cambio de cooler	Unidad	Evento	1
2.14	Mano de obra por evento	Unidad	Evento	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	MARCA	CANTIDAD
1	POWER EDGE PE 2900	DELL	6
2	POWER EDGE T710	DELL	3
3	POWER EDGE R 720 XD	DELL	2
4	POWER EDGE R730	DELL	2

ÍTEM 3: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE CHASIS MARCA DELL

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
3	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE CHASIS MARCA DELL**	**Unidad**	**Evento**	**1**
3.1	Cambio motherboard	Unidad	Evento	1
3.2	Cambio fuente o power supply chasis	Unidad	Evento	1
3.3	Cambio de batería controladora	Unidad	Evento	1
3.4	Cambio tarjeta de red	Unidad	Evento	1
3.5	Cambio batería para motherboard	Unidad	Evento	1
3.6	Cambio cables externos/internos	Unidad	Evento	1
3.7	Cambio de cooler	Unidad	Evento	1
3.8	Cambio de modulo sfp defectuoso switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1
3.9	Cambio de cables y conectores dañados switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1
3.10	Cambio de cooler switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1

3.11	Cambio de memoria switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1
3.12	Cambio de batería CMOS switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1
3.13	Cambio de placa switch core force 10 MXL	Unidad	Evento	1
3.14	Cambio de cooler Switch San Brocade	Unidad	Evento	1
3.15	Cambio de memoria Switch San Brocade	Unidad	Evento	1
3.16	Cambio de batería CMOS Switch San Brocade	Unidad	Evento	1
3.17	Cambio de almacenamiento flash Switch San Brocade	Unidad	Evento	1
3.18	Cambio de placa Flash Switch San Brocade	Unidad	Evento	1
3.19	Mano de obra por evento	Unidad	Evento	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	MARCA	CANTIDAD
1	CHASIS PE M1000E	DELL	1

ÍTEM 4: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES BLADE

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
4	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES BLADE**	**Unidad**	**Evento**	**1**

4.1	Cambio disco duro	Unidad	Evento	1
4.2	Cambio de placa base	Unidad	Evento	1
4.3	Cambio de bandejas de discos	Unidad	Evento	1
4.4	Cambio de tarjeta controladoras	Unidad	Evento	1
4.5	Cambio de módulo de memorias	Unidad	Evento	1
4.6	Cambio de procesadores	Unidad	Evento	1
4.7	Cambio de baterías	Unidad	Evento	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	MARCA	CANTIDAD
1	POWER EDGE M640	DELL	5

ÍTEM 5: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE STORAGE

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
5	**MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE STORAGE**	**Unidad**	**Evento**	**1**
5.1	Cambio discos duros	Unidad	Evento	1
5.2	Cambio de procesadores	Unidad	Evento	1
5.3	Cambio memorias	Unidad	Evento	1
5.4	Cambio tarjetas controladoras	Unidad	Evento	1
5.5	Cambio motherboard	Unidad	Evento	1
5.6	Cambio fuente o power supply	Unidad	Evento	1
5.7	Cambio lector de CD/DVD	Unidad	Evento	1
5.8	Cambio tarjeta de red	Unidad	Evento	1
5.9	Cambio bandeja para discos	Unidad	Evento	1

5.10	Cambio batería para motherboard	Unidad	Evento	1
5.11	Cambio batería para controladora	Unidad	Evento	1
5.12	Cambio cables externos/internos	Unidad	Evento	1
5.13	Cambio de cooler	Unidad	Evento	1
5.14	Reemplazo de rieles del bastidor	Unidad	Evento	1
5.15	Reemplazo de módulo de ventilación	Unidad	Evento	1
5.16	Reemplazo de cables SAS	Unidad	Evento	1
5.17	Reemplazo de cables de alimentación	Unidad	Evento	1
5.18	Cambio de módulo de I/O	Unidad	Evento	1
5.19	Mano de obra por evento	Unidad	Evento	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	MARCA	CANTIDAD
1	POWER VAULT MD 1000	DELL	1
2	STORAGE SC 7020 3U	DELL	1
3	STORAGE SC 5020	DELL	1

ÍTEM 6: SOPORTE TECNICO POR HORA

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
6	SOPORTE POR HORA	Hora	Evento	1