

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

- **ASPECTOS GENERALES.**

Las obligaciones del Proveedor estarán sujetas a las especificaciones técnicas de los equipos Servidores que se encuentran en producción en la Corte Suprema de Justicia del Paraguay.

La empresa contratada (Proveedor) deberá prestar los servicios de Soporte Técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, sobre los servidores especificados en estos términos del contrato, los cuales se encuentran alojados y en producción en el Data Center la Dirección de Tecnología de la Información (DTIC) de la Corte Suprema de Justicia.

- **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

A. Asistencia telefónica y soporte en sitio:

- Los servicios de soporte para asistencia telefónica y en sitio deben prestarse en esquema 24/7, para lo cual el oferente deberá proveer un número telefónico, estando sujeto al requerimiento de disponibilidad del servicio brindado con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas para todos los casos.
- El postulante deberá contar con las condiciones necesarias (línea telefónica, helpdesk, dispositivo móvil para escala de problemas) donde la DTIC pueda reportar los incidentes y solicitar la asistencia.
- De acuerdo al reporte de incidente se determinará la necesidad de hacer visita en sitio.
- No debe ser limitado el número de incidentes de soporte técnico, por lo que será ilimitado durante la duración del contrato.
- Los servicios de soporte en sitio, deben ser prestados por el Contratado en el Data Center de la Corte Suprema de Justicia.
- El Proveedor deberá realizar los diagnósticos de las fallas en los servidores, telefónicamente o en sitio, dependiendo la criticidad de la falla.

B. Mantenimiento Preventivo:

- El Proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo a todos los servidores incluidos en el contrato. Dicho mantenimiento se deberá de realizar como mínimo una vez al año. Previo mantenimiento se notificará y coordinará entre las partes las autorizaciones y accesos necesarios. Tareas a de mantenimiento;

Para Servidores: Limpieza interna general, Cambio de pasta térmica del CPU, Actualización de Firmware BIOS/IDRAC/PERC, Test de diagnóstico del Hardware y pruebas del funcionamiento.

Para Storage: Realizar la limpieza de los abanicos de los Power Supply, Extracción de la controladora del Storage tomar nota de las controladora superior e inferior realizar la limpieza de componente.

C. Mantenimiento Correctivo:

- Los servicios de soporte que generen mantenimiento correctivo deben prestarse en esquema 24/7 con tiempo máximo de 3 horas para respuesta.

- El tiempo máximo para realizar el diagnóstico y presupuesto ante un evento es de 3 (tres) horas contadas a partir de la recepción del correo electrónico o llamada telefónica por parte de la DTIC.
- 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 servidores incluidos en el contrato.
- Los repuestos que se requieran y que suministre el Proveedor deben ser nuevos, originales y acorde a la marca del equipo instalado.
- Cada repuesto instalado debe garantizarse mínimo por 6 (seis) meses.
- En caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, o del firmware, estas labores deben ser realizadas por el Proveedor sin costo adicional.
- El tiempo máximo para consecución de repuestos que presentan fallas es de 15 (quince) días a partir de la fecha de recepción de la orden de servicio, siempre y cuando la falla no descarte operativamente el equipo y este pueda ser reparado.
- 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 realizará un informe técnico al respecto en un plazo máximo de 24hs y proveer un equipo de similares características o un servicio de Computo en la Nube (IaaS) a fin de mantener operativos los servicios dentro de las 24hs. desde el evento y por un plazo máximo de 90 días, a efecto que la Institución realice las gestiones para su reposición.
- La mano de obra será facturada por evento.

GENERAL:

- Por cada servicio técnico, bien sea mantenimiento preventivo o correctivo, el Proveedor deberá generar un INFORME TECNICO DEL SERVICIO por parte del INGENIERO COORDINADOR TECNICO DEL PROYECTO.

EQUIPOS MARCA DELL

- **ÍTEM 1: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES**

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES MARCA DELL	Unidad	Evento	1

- **ÍTEM 2: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SERVIDORES**

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
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

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
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	Mano de Obra por Evento	UNIDAD	EVENTO	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	SO	RAM	HDD	RAID
1	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2008 R2 STANDARD	64 GB	195 GB 621 GB	RAID 5
2	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2003 R2 ENTERPRISE	64 GB	195 GB 920 GB	RAID 5
3	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2003 R2 STANDARD SP2	32 GB	557 GB	RAID 5
4	POWER EDGE 2600	WIN SERVER 2003 STANDARD EDITION	12 GB	3,95 GB 97,6 GB	RAID 5
5	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2003 R2 STANDARD SP2	16 GB	292 GB 523 GB	RAID 5
6	POWER EDGE R900	WIN SERVER 2008 R2 ENTERPRISE	64 GB	341 GB 773 GB	RAID 5
7	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2003 STANDARD EDITION	4 GB	97,4 GB 719 GB	RAID 5
8	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	16 GB	816 GB	RAID 5
9	POWER EDGE 2900	WIN SERVER 2012 ENTERPRISE	16 GB	816 GB	RAID 5
10	POWER EDGE 6800	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	32 GB	819 GB	RAID 5
11	POWER EDGE 6800	WIN SERVER 2003 ENTERPRISE	32 GB	819 GB	RAID 5
12	POWER EDGE T710	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	32 GB	1 TB	RAID 5
13	POWER EDGE T710	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	64 GB	1 TB	RAID 5
14	POWER EDGE R720	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	64 GB	1 TB	RAID 5
15	POWER EDGE R720	WIN SERVER 2008 ENTERPRISE	64 GB	1 TB	RAID 5
16	POWER EDGE T710	LINUX	32 GB	1 TB	RAID 5
17	POWER EDGE R730	WIN SERVER 2012 R2	64 GB	2 TB	RAID 5
18	POWER EDGE R730	WIN SERVER 2012 R2	64 GB	2 TB	RAID 5

- **ÍTEM 3: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE STORAGE**

N°	MODELO	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
3.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE STORAGE	UNIDAD	EVENTO	1

Equipos Comprendidos:

N°	MODELO	HDD
1	POWER VAULT MD 1000	1.08 TB

- **ÍTEM 4: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE STORAGE**

N°	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACION	CANTIDAD
4.1	Cambio Disco Duro	UNIDAD	EVENTO	1
4.2	Cambio Tarjeta de Control	UNIDAD	EVENTO	1
4.3	Cambio Tarjeta de Poder o Power	UNIDAD	EVENTO	1
4.4	Cambio Cables Internos/Externos	UNIDAD	EVENTO	1
4.5	Mano de Obra por Evento	UNIDAD	EVENTO	1

MONTO MÍNIMO: G. 200.000.000 (GUARANÍES DOSCIENTOS MILLONES).

MONTO MÁXIMO: G. 400.000.000 (GUARANÍES CUATROCIENTOS MILLONES).