

ANEXO No.1 ASPECTOS MÍNIMOS EN EL SOPORTE

Los aspectos mínimos incluidos en el "H2T12AC HP Datacenter Care Service" con 6 horas de solución en el hardware (Call to Repair), son los siguientes:

1.1.1 Equipo de Soporte: El grupo de personas que se encargan de las siguientes actividades que será definido por el fabricante:

- Realizar el seguimiento de incidentes y solicitudes que se generen sobre la infraestructura incluida en la presente contratación.
- Definir y generar entregables de soporte.
- Mantener actualizada la información de LA PREVISORA S.A.
- Realizar las revisiones periódicas de soporte.
- Identificar las tendencias y problemas potenciales y asegurar que las llamadas sean atendidas de manera oportuna,
- Generar un análisis detallado de parches, proporcionando un informe de un paquete personalizado de parches para su instalación.
- Solicitar información necesaria acerca de la instalación del cliente, configuración y datos de la auditoría hecha al sistema.
- Resultados de la evaluación ambiental y otros estudios.

Nota: hacemos referencia al fabricante Hewlett Packard Enterprise en adelante (**HPE**)

1.1.2 Herramienta Remota "HPE Insight Remote Support": LA PREVISORA S.A. cuenta con un servidor "Insight Remote Support (IRS)", se deberá verificar que se encuentre correctamente configurado y que todos los elementos relacionados en el presente proceso estén incluidos y estén siendo monitoreados por el Centro de Soporte de HPE y que realice como mínimo las siguientes actividades para cada elemento:

- Monitorear el estado de hardware y generar las notificaciones de eventos cuando se detecten condiciones predeterminadas definidas en la configuración.
- Manejar los eventos remotos de hardware
- La notificación de eventos generado por el agente instalado en el sistema de monitoreo, ubicado en el sitio de LA PREVISORA S.A., debe ser reenviada a HPE para su revisión, diagnóstico y/o posible acción a tomar.
- El agente de soporte contactará a LA PREVISORA S.A. vía correo electrónico o a través de una llamada para notificarle del evento recibido a través del IRS y validar la atención del evento

1.1.3 Manejo de Llamadas: Se debe garantizar que cuando LA PREVISORA S.A. se comunique para obtener soporte:

- Se tenga acceso rápido al especialista de Soporte Técnico.
- Se dé prioridad en el escalamiento del caso hacia recursos de soporte más avanzados o inclusive acceso a los Centros de Competencias para llamadas críticas.
- HPE será el encargado de administrar y tomar el caso de inicio fin.

- El idioma en que realice la llamada debe ser local.
- El equipo de soporte deberá estar enterado y colaborando en la solución del incidente.
- En caso de ser requerido deberá solicitar el soporte en sitio.
- El agente de soporte contactará a LA PREVISORA S.A. vía correo electrónico o a través de una llamada para notificarle del evento recibido a través del IRS y validar la atención del evento.

1.1.4 Actividades Proactivas del Datacenter Care: con el objetivo de mantener estable los elementos incluidos en la presente contratación y acorde a las mejores prácticas de la industria se deben realizar las siguientes actividades:

1.1.4.1 Reportes de Incidentes: se debe generar reportes que ayuden a determinar tendencias y anticiparse a las fallas o determinar acciones.

1.1.4.2 Análisis de Parches: Realizar el análisis de parches una vez por año para los equipos con sistemas operativos HP-UX y Linux, los entregables son:

- Monitoreo de parches para los servidores con sistemas operativos HP-UX y Linux.
- De manera anual se realizará una revisión de parches para determinar cuáles aplican al ambiente y configuración de LA PREVISORA S.A.
- HPE debe enviar el listado de parches previamente a la instalación para que sean avalados por el dueño de la aplicación que se ejecuta en el servidor.
- HPE debe generar el plan de acción respectivo para programar la instalación respectiva de parches
- HPE debe realizar la instalación de los parches requeridos para los servidores HP-UX
- Estas actualizaciones deben realizarse en horario fuera del horario laboral de LA PREVISORA S.A., las cuales serán acordadas previamente entre HPE y LA PREVISORA S.A

1.1.4.3 Revisión de estado del sistema "System Healthcheck"

El HPE realizará el System Healthcheck (SHC) que es el estudio del ambiente computacional de LA PREVISORA S.A. el cual le ayudará a identificar posibles fallas de seguridad, desempeño, configuración y/o disponibilidad de manera oportuna previniéndole de posibles afectaciones en sus operaciones críticas. Los resultados de este análisis deberán ser presentados a LA PREVISORA S.A en un reporte formal haciendo hincapié en cualquier condición que pueda tener un efecto no esperado.

1.1.4.4 Revisión y actualización de Firmware para Servidores:

HPE entregará de manera anual revisiones de firmware para los servidores incluidos en la presente contratación:

- HPE deberá generar el plan de acción respectivo para programar la instalación respectiva de firmware.
- HPE realizará la instalación de actualizaciones de firmware.
- Estas actualizaciones deben realizarse en horario fuera del horario laboral de LA PREVISORA S.A., las cuales serán acordadas previamente entre HPE y LA PREVISORA S.A.

1.1.4.5 Análisis y actualización de Firmware para Equipo de Almacenamiento

HPE entregará de manera anual revisiones de firmware, microcódigo del sistema de monitoreo, sistema remoto de monitoreo, revisión de voltaje, cambio de baterías para los equipos de almacenamiento incluidos en la presente contratación,

- HPE debe generar el plan de acción respectivo para programar la instalación de las actualizaciones requeridas.
- HPE realizará la instalación de actualizaciones de firmware, microcódigo del sistema de monitoreo, sistema remoto de monitoreo requeridos.
- Estas actualizaciones deben realizarse en horario fuera del horario laboral de LA PREVISORA S.A., las cuales serán acordadas previamente entre HPE y LA PREVISORA S.A.

1.1.4.6 Análisis y actualización de Firmware para los Switches de red:

HPE entregará de manera anual revisiones de firmware para los Switches de red incluidos en la presente contratación:

- El fabricante HPE debe generar el plan de acción respectivo para programar la instalación respectiva de firmware.
- El fabricante HPE realizará instalación de actualizaciones de firmware.
- Estas actualizaciones deben realizarse en horario fuera del horario laboral de LA PREVISORA S.A., las cuales serán acordadas previamente entre el fabricante HPE y LA PREVISORA S.A.

1.1.4.7 Análisis y actualización de Firmware para los equipos de SAN:

Una vez por año con el servicio Datacenter Care, HPE monitoreará todas las actualizaciones de firmware, así mismo proveerá recomendaciones de actualización para la SAN, sus switches y su topología con referencia a la instalación y/o configuración actual. El análisis de Firmware de la SAN comprende las siguientes tareas:

- Identificará las actualizaciones requeridas en el ambiente de PREVISORA S.A., así como alguna afectación que pueda existir en cualquier producto del cliente.
- Una vez validado el impacto, creará una lista de actualizaciones disponibles y sus recomendaciones.

- HPE debe generar el plan de acción respectivo para programar la instalación respectiva de firmware.
- Revisará tanto del hardware como del software de la SAN, así como sus debidas actualizaciones de firmware y software.
- HPE realizará la actualización de firmware una vez año para los equipos SAN-incluidos en la presente contratación.
- Estas actualizaciones deben realizarse en horario fuera del horario laboral de LA PREVISORA S.A., las cuales serán acordadas previamente entre fabricante HPE y LA PREVISORA S.A.

1.1.4.8 Evaluación Técnica de Alta disponibilidad para Almacenamiento

Al iniciar el año de soporte se debe realizar una revisión del sistema de almacenamiento, la cual incluye la configuración y el equipo físico, el cual debe ser socializado con LA PREVISORA S.A.

1.1.4.9 Créditos.

Los créditos son la moneda de cambio que el fabricante HPE emplea para dimensionar el esfuerzo de los ingenieros que aplican sus actividades proactivas.

Se deben incluir mínimo 40 créditos, los cuales podrán ser usados para actividades consultivas, de instalaciones, de actualización sobre los elementos de la presente contratación; el consumo de servicios debe ser pactado entre PREVISORA S.A. y HPE.

1.1.5 Actividades Reactivas del Datacenter Care: Para todos los equipos que se encuentran dentro de la presente contratación el soporte reactivo debe ser de 6 horas de solución en el hardware (Call to Repair), y serán atendidos directamente por el Centro de Soluciones.

Los tiempos y el proceso de atención deben ser:

- Asistencia 24x7x365 para sistemas operativos, arreglos, SAN y software seleccionado de HPE.
- Tanto para sistemas críticos como no críticos el compromiso es de 2 horas de tiempo de respuesta.
- Respuesta inmediata para llamadas críticas de hardware y/o software
- Asistencia remota ilimitada para el personal autorizado.
- El Ingeniero Especialista de Soporte deberá ser enviado inmediatamente a sitio cuando su presencia sea indispensable para resolver el problema de hardware.
- Compromiso de solución de problemas de hardware igual a 6 horas (inicia desde la alta del reporte hasta que se da solución al problema)
- Llamadas ilimitadas para las 3 personas autorizadas.
- Contar con el pool de partes de los equipos que se encuentren dentro de la presente contratación.