

Annex Tècnic

A continuació es descriu el tipus de manteniment i el material inclòs a la proposta

Lot 2:

Pack de manteniment de maquinari per una cabina model NetApp FAS 2240-2

Unitats	Fabricant	Part Number	Descripció	S/N	SLA	Temps de vigència
1	NetApp	111-00846	Controladora FAS2240-2	650000048269	24 meses (24x7x4h)	31/12/2023
1	NetApp	111-00846	Controladora FAS2240-2	650000048271	24 meses (24x7x4h)	
1	NetApp		DSK SHLF		24 meses (24x7x4h)	
36	NetApp	X422A-R5	600 GB 10k SAS 2.5" Disk Drive		24 meses (24x7x4h)	

Detall del Servei de Manteniment HW de Id Grup

Aquest servei es basa en la reparació in-situ dels elements hardware en cas d'averia, o alternativament en la substitució del mòdul o ítem avariats per altres característiques similars, en perfecte estat de funcionament.

Amb conseqüència, els elements reparats passaran a ser propietat del CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERAT DE CATALUNYA. Les peces defectuoses que es substitueixin en virtut del present contracte passaran a ser propietat de ID Grup.

La cobertura i SLAs del servei de manteniment del Hardware proposat es la següent:

Horari del servei de ID Grup

El horari de la prestació del servei i recepció d'incidències serà el següent:

Entorn: Prestació de servei 24x7

Recepció d'incidències:

- Dies laborables de 8h a 19h es poden obrir incidències a través de :
 - Compte de correu: soporte@ibernet.com
Es poden obrir incidències enviant email a soport@ibernet.com. Al primer correu es designa un número de cas i, sempre que es contesti portarà el mateix assumpte.
 - Via telefònica al **933 933 991** (departament de atenció al client)
- Dies laborables de 19h a 8h y fines de setmana durant las 24 hores, se poden obrir las incidències a través de :
 - Telèfon de guàrdia **933 933 991** indicat al tècnic que hi ha una incidència i envaran les dades a l'adreça soporte@ibernet.com omplint els camps de la plantilla estipulada..