

Estimados, enviamos respuestas a sus consultas.

1) ¿Qué cantidad de incidentes mensuales se escalan al soporte de segundo nivel mediante la mesa de ayuda interna actualmente?

Depende de la criticidad, existen meses en los que existen 0 incidentes y otros en los que puede variar -dependiendo de situaciones como por ejemplo que una actualización en un servicio x provoque actualizaciones en cadena en otros servicios-.

2) ¿Cuál es el horario de cobertura de la mesa de ayuda?

9 a 18hrs.

3) ¿Cuál es el modelo y marca del sistema de almacenamiento? ¿Cuál es el tamaño de almacenamiento que se encuentra actualmente utilizado?

Existen 2 IBM STORWIZE 3700 uno destinado a backups (15TB -máquinas virtuales- y 10TB-datos-) y otro a sistema de almacenamiento (9TB -archivos y dominio-).

4) ¿Cuál es el modelo y marca del sistema de backup?

El sistema de backup es IBM Spectrum Protect que corre sobre servidores SUSE.

El servicio de administración y monitoreo solo cubrirá la administración y monitoreo del servidor en sí, no del IBM Spectrum Protect ya que la herramienta cuenta con su propio servicio de monitoreo y administración.

5) ¿Cuáles son los motores de bases de datos a los que se les deberá brindar soporte?

Ya fue respondido en otra consulta. Exchange 2007, Bases de datos que existen SQL Server 2005, PostgreSQL 9.4 (Apia Trámites), MySql (mantis)

- Les recordamos que en la página de compras estatales y en la de la AIN (Transparencia→Información sobre Presupuesto, Remuneraciones y Capacitación→Licitaciones) se publican respuestas a todas las consultas realizadas.