

Fecha: Miércoles, 10 de septiembre de 2008
Para: Ing. Rocío Espinosa Díaz, Vicepresidenta de Sistemas Enc.
Informe Técnico: **ADQUISICIÓN DE SOPORTE PROACTIVO HP 24 PARA EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO HP SAN EVA 3000 DE ANDINATEL S.A.**
De: Abel López Heras

ANTECEDENTES

ANDINATEL S.A. actualmente cuenta con una infraestructura de Almacenamiento de datos marca HEWLETT PACKARD SAN EVA 3000 con un crecimiento de 8 TB, los mismos que están utilizados en un 90 %, el contrato de soporte y mantenimiento proactivo 24 vigente fenecerá el día 1 de Octubre del 2008, este contrato ha permitido realizar actividades proactivas que han permitido mantener la disponibilidad de la información y ha evitado la pérdida de información crítica de la empresa. Debido a la criticidad de la información existente en el mencionado sistema de almacenamiento es necesaria la adquisición de un nuevo contrato de soporte con el fabricante HEWLETT PACKARD, de esta forma continuaremos recibiendo el servicio de soporte y protección para el sistema que se encuentra instalado y funcionando en el centro de cómputo de la Vicepresidencia de Sistemas de Andinatel S.A

OBJETIVO

Para poder obtener el servicio requerido, ANDINATEL S.A. deberá contar con el contrato de servicios y soporte proactivo 24 de HEWLETT PACKARD, de tal forma que Andinatel S.A. garantice alta disponibilidad de todos los Aplicativos que funcionan y residen en este sistema de Almacenamiento, tales como:

- Sistema de Mensajería de Andinatel S.A. (Exchange Server)
- Toda la Infraestructura de Base de Datos SQL Server con aproximadamente 12 Bases de Datos(BSC, EPM, Índices de Calidad, SMS, Call Center, IVR 114, IVR 104, Sistema Documental)
- Todos los aplicativos WorkFlow que funcionan sobre Lotus Domino Server.
- La plataforma Web de Andinatel, Andinadatos, Andinacompras, Aplicaciones Web.
- Varias Bases de Datos Oracle con nuevas aplicaciones, BDD producción, para Desarrollo y BDD de Pruebas.
- La Infraestructura Virtual de Servidores de Andinatel S.A.
- Servidores de aplicaciones tales como: LEXIS, SISMAL, SICODOC, Calidad y Productividad

all

- Servidores de archivos de Departamentos, Gerencias, Proyectos, Maximización de Ingresos
- Aplicaciones Microsoft EPM, SharePoint Portal Server.
- Etc.

ALCANCE

Contar con un servicio HP Proactivo 24, solución de soporte integrado para hardware y software que combina una prevención eficaz de problemas con una asistencia técnica ágil cuando se necesita. Además de mejorar la eficacia de las tecnologías en el conjunto de su infraestructura de IT, también debe establecer una relación de colaboración con el fabricante en este caso HEWLETT-PACKARD, que refuerce al personal de Andinatel S.A., administrador del Sistema HP SAN EVA 3000.

La solución Proactivo 24 debe proporcionar una asistencia completa las 24 horas del día, ofrecer un tiempo de respuesta de 2 horas para problemas de software y un compromiso de respuesta en sitio de 4 horas para la resolución de problemas de hardware.

ESPECIFICACIONES SERVICIO

▪ SERVICIOS PROACTIVOS.

- Asesoría técnica y en operaciones del sistema de Almacenamiento HP SAN EVA 3000, que ayudará a alinear los objetivos tecnológicos con los recursos de Andinatel S.A. y a optimizar la capacidad de la infraestructura de TI.
- Plan de soporte de cuenta, se definirán los roles y responsabilidades de HEWLETT-PACKARD, se entregara la información específica sobre las instalaciones y documentación tanto del Sistema de Almacenamiento HP SAN EVA 3000 como del ambiente en el cual se encuentra instalado. Dicho plan se actualizará semestralmente durante el tiempo que dure el contrato.
- Revisión trimestral de las actividades de soporte, en el que analizaran la tendencia de llamadas y los factores potenciales de riesgo (Problemas en Discos, CPU, Memoria, etc.).
- Sesiones semestrales de revisión y planeación de los servicios de soporte.
- Análisis y administración semestral de parches para el sistema/ambiente operativo.
- Análisis y administración semestral de firmware y software de almacenamiento / SAN.
- Servicios de Asesoría Técnica, se realizará en las instalaciones de Andinatel S.A. sesiones semestrales de revisión y planeación de los servicios de soporte, se evaluarán las actividades continuas de soporte, se revisarán las medidas acordadas y se documentarán de forma detallada los cambios en el Sistema de almacenamiento HP SAN EVA 3000.
- Revisión Anual del Estado de Salud del Sistema, se analizará todo lo



relacionado con el Sistema de Almacenamiento HP SAN EVA 3000 (Discos, Appliance, Memoria, Switch FC, Conectividad, verificación de estado del ambiente).

- Mantenimiento Preventivo de los arreglos de discos
 - Evaluación de la capacidad de soporte de la Red de Área de Almacenamiento (SAN)
 - Evaluación de la alta disponibilidad de las soluciones de almacenamiento
 - Estudio Ambiental del Sitio (Temperatura, Humedad, Conectividad).
 - Servicios de Soporte e Información Electrónica HEWLETT-PACKARD
 - Actualizaciones de Software (Secure Path, Appliance, Administración EVA).
 - Análisis y administración adicional de parches para el sistema/ambiente operativo.
 - Asistencia y asesoría adicional para el hardware.
 - Servicios Adicionales de Asesoría Técnica.
 - “Availability Health Check”
 - “Availability Checkup”
 - Créditos para la educación
 - Análisis ambiental integral
- **SERVICIOS REACTIVOS**
- Tiempo de respuesta en cuatro horas en el lugar de trabajo para la resolución de problemas de hardware.
 - Compromiso de respuesta en dos horas para la solución de problemas de software.
 - Escalamiento del servicio al fabricante HEWLETT-PACKARD.
 - Recepción flexible de llamadas.
- **RECURSO HUMANO**
- Equipo de Soporte al Cliente.
 - “Account Manager” representante en el centro de respuesta.
 - Especialista de hardware, capacitado en misión crítica.
 - Ingeniero designado en el centro de respuesta.

CONCLUSIONES.

- Esta feneciendo el contrato de soporte 7x24 sobre la infraestructura del sistema de Almacenamiento HEWLETT-PACKARD SAN EVA 3000 tanto en hardware como en software, por parte del fabricante de la solución.
- Se debe contar con la identificación proactiva de los problemas y la recomendación de soluciones para los mismos por parte del Fabricante de la Solución.
- Se debe contar con soporte Reactivo en Hardware y Software



- Se debe contar con un servicio a través de un único punto de contacto que abarque todo su entorno, desde servidores a almacenamiento y redes.
- Se debe aprovechar las ventajas de la supervisión remota por parte del fabricante del Sistema de Almacenamiento HEWLETT-PACKARD SAN EVA 3000.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la “**ADQUISICIÓN DE SOPORTE PROACTIVO HP 24 PARA EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO HP SAN EVA 3000 DE ANDINATEL S.A.**”, lo que permitirá contar con un servicio de de soporte integrado para hardware y software que combina una prevención eficaz de problemas de manera proactiva y reactiva sobre el sistema de Almacenamiento, lo cual es necesario para ANDINATEL S.A

El capítulo VII Art. 38 Contratación directa del “Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Obras y Prestación de Servicios de ANDINATEL S.A., codificado”, indica cuando se aplicará esta modalidad; en el literal b) se manifiesta textualmente lo siguiente: *“En caso de existir un solo proveedor respecto de equipos, repuestos, reparación o mantenimiento o de ser necesaria la estandarización de marcas o la compatibilidad con los activos existentes o cuando una actividad del negocio se encuentre paralizada y requiera una solución inmediata”*.

Al ser Hewlett Packard el fabricante y único proveedor del tipo de servicio de soporte solicitado para el sistema de almacenamiento HP SAN EVA 3000, se recomienda realizar la contratación directa con la empresa mencionada anteriormente.

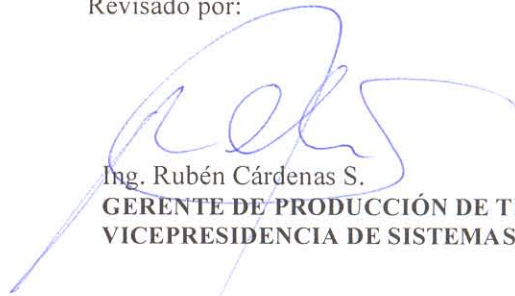
El presupuesto referencial para este servicio es de \$ 25.000,00 sin incluir IVA, el tiempo de vigencia del servicio será de 12 meses.

Atentamente,

Revisado por:



Abel López Heras
JEFE DE INFRAESTRUCTURA (E)
GERENCIA DE PRODUCCIÓN DE TI



Ing. Rubén Cárdenas S.
GERENTE DE PRODUCCIÓN DE TI
VICEPRESIDENCIA DE SISTEMAS