

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT ESPECIALITZAT EN EL PRODUCTE DELL EMC DATA PROTECTION SUITE DE LA CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA

Objecte

L'objecte d'aquesta contractació, és la prestació dels servei de suport especialitzat en el producte DELL EMC Data Protection Suite, i en especia, en el producte de la suite Networker, que tenim a la CCMA sota la responsabilitat de l'Àrea de Sistemes i Comunicacions.

Requeriments tècnics i operatius obligatoris

La CCMA utilitza el producte DELL EMC Networker per gestionar les còpies de seguretat dels següents sistemes:

- **Servidors de fitxers:** Es el producte utilitzar per fer backup del sistemes de servidors de fitxers, com ara el NAS DELL EMC Unity, o els NAS de Huawei
- **Base de dades SQL Server:** Backups de llarga retenció de les base de dades SQL Server
- **Servidors físics:** BareMetal backup de servidors físics i còpies de fitxers.

La CCMA requereix d'un servei de cobreixi les següents necessitats sobre aquest producte:

- **Suport de primer nivell:** Ajuda a la resolució de problemes, amb la possibilitat d'escalar casos a DELL EMC en cas de ser necessari.
- **Suport proactiu. Revisions de la configuració:** Almenys una anual.
- **Consultes tècniques(How to):** Consultes sobre l'utilització del productes.
- **Generació de solucions alternatives (Workarounds):** Generació de solucions alternatives per paliar mancances del producte o per solucionar temporalment problemes fins que aquests siguin corregits per un actualització del producte.
- **Alertes:** Informar de actualitzacions que calgui aplicar, ja sigui per que corregeixen problemes que ens poden afectar, com per corregir vulnerabilitats del producte.
- **Gestió administrativa:** Suport en la part del llicenciament del producte, assessorant en canvis de llicenciament (upgrades, decomissioning, ...) i en la validació de les llicències rebudes.
- **Enviament d'actualitzacions:** Enviament de les actualitzacions del producte que vagi traient DELL EMC si cal per arreglar un problema.
- **Actualització de versions:** Suport en l'actualització de versions.

El tècnic assignat haurà d'estar certificat com "Systems Administrator Networker". Aquesta certificació s'acreditarà tal i com preveu l'apartat F del quadre de característiques.

Tots els serveis es donaran en horari d'oficina i es donaran de forma remota. La CCMA proporcionarà el sistema de connexió, que pot ser VPN o permetent el Control Remot d'una sessió per Teams o altres plataformes de control remot.

Durada del contracte

El servei tindrà una durada de 1 any no prorrogable, a partir de la data de signatura del contracte.

Sant Joan Despí, 1 de juliol de 2025