



# ANEXO CONVOCATORIA

103/2018

## RENGLONES

Renglón	Especificación Técnica	Imagen
	<p><b>3x Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup Essentials Enterprise 2 socket bundle for Vmware (Total 6 Sockets)</b></p> <p>A continuación se detallan los requisitos mínimos necesarios del mantenimiento solicitado:</p> <p>Servicio de mantenimiento y actualización del producto por el término de 1 año.</p> <p><b>CARACTERÍSTICAS TECNICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a Foros de la comunidad</li><li>• Acceso al portal de soporte (<a href="http://support.veeam.com/">http://support.veeam.com/</a> )</li><li>• Acceso a la base de conocimiento</li><li>• Acceso a la documentación</li><li>• Soporte en español</li><li>• Actualizaciones de producto</li><li>• Soporte telefónico</li><li>• Soporte vía WEB</li><li>• Soporte de Lun–Vie 8am-8pm , hora local</li><li>• SLAs :</li></ul> <p>Descripción</p> <p>Gravedad 1: Un componente software crítico del negocio o un sistema gestionado por Veeam está inoperable o no disponible; el sistema de producción se ha detenido; o existe una condición de emergencia. Requiere solución o una solución provisional inmediata.</p> <p>Gravedad 2: Operaciones de producción afectadas de forma adversa, pero el sistema de producción no está detenido; operan los productos, pero de forma seriamente restringida.</p> <p>Gravedad 3: Una incidencia no relacionada con la producción; la mayoría de las funciones siguen disponibles, una condición limitada que puede ser fácilmente evitada.</p> <p>Gravedad 4: Incidencia menor o cuestión que no afecta a la función del producto, y puede solucionarse fácilmente.</p> <p>Gravedad</p> <p>Respuesta</p> <p>Gravedad 1:</p> <p>2 horas</p> <p>Gravedad 2</p> <p>8 horas de oficina</p>	



Renglón	Especificación Técnica	Imagen
	Gravedad 3 12 horas de oficina Gravedad 4 24 horas de oficina	

Firma del Responsable de Contrataciones