

#### DETALLE SOPORTE 7X24 HWMA

- Respuesta 7x24 a incidentes críticos sobre la infraestructura detallada.
- Tiempo de respuesta de acuerdo con ANS
- Visita de personal técnico en caso de ser necesario dentro de las 4 horas siguientes al diagnóstico
- Mantenimiento Correctivo cambio de partes 7 x 24
- Descarga de firmware y parches, con acompañamiento en su despliegue e instalación
- Cambio completa de partes de todo los componentes e instalación y soporte sobre la plataforma

Detalle ANS	Producción
Horario de atención y solución para soporte e incidentes Severidad Alta = No se tiene servicio (Indisponibilidad)	7x24x365 Atención 15 minutos Solución 4 horas
Horario de atención para soporte e incidentes Severidad Media = Afectación del servicio de más del 30% de la solución (Degradación)	7x24x365 Atención 15 minutos Solución 8 horas
Horario de atención para soporte e incidentes Severidad Baja = Afectación parcial de servicio (Degradación)	7x24x365 Atención 15 minutos Solución 24 horas

#### DETALLE SOPORTE 5X9 NBD

- Cobertura en días hábiles 8 am – 5 pm
- Tiempo de respuesta de acuerdo con SLA
- Atención remota para diagnóstico
- De ser necesario, la visita de un técnico se realizaría el día hábil siguiente.
- Descarga de firmware y parches, con acompañamiento en su despliegue e instalación
- Cambio completa de partes de todo los componentes e instalación y soporte sobre la plataforma

Detalle ANS	Producción
Horario de atención y solución para soporte e incidentes Severidad Alta = No se tiene servicio (Indisponibilidad)	5X9x365 Atención 15 minutos Solución 4 horas
Horario de atención y solución para soporte e incidentes Severidad Media = Afectación del servicio de más del 30% de la solución (Degradación)	5X9x365 Atención 15 minutos Solución 8 horas
Horario de atención y solución para soporte e incidentes Severidad Baja = Afectación parcial de servicio (Degradación)	5X9x365 Atención 15 minutos Solución 24 horas

Se requiere soporte 7x24 para infraestructura crítica (Producción) y 5x9 NBD de infraestructura de respaldo como se detalla a continuación

Tipo	Modelo	Serie	Descripción	Cobertura
2076	24F	782358H	V7000 SFF Expansion	HWMA 7x24x1 -SWMA 5x9NBD
2076	24F	782391E	V7000 SFF Expansion	HWMA 5x9NBD -SWMA 5x9NBD
2076	624	7823FKA	V7000 SFF Control	HWMA 7x24x1 -SWMA 5x9NBD
2076	624	7823FMT	V7000 SFF Control	HWMA 5x9NBD -SWMA 5x9NBD
2498	F48	10531RT	IBM SystemStorage SAN48B-5	HWMA 7x24x1
2498	F48	10531RV	IBM SystemStorage SAN48B-5	HWMA 7x24x1
2498	B24	10358BR	IBM System Storage SAN24B-4	HWMA 5x9NBD
2498	B24	10358CV	IBM System Storage SAN24B-4	HWMA 5x9NBD
2147	SV1	78KAYF0	SVC Storage Engine	SWMA 5x9NBD
2147	SV1	78KAYG0	SVC Storage Engine	SWMA 5x9NBD
2147	SV1	78KAYH0	SVC Storage Engine	SWMA 5x9NBD
2147	SV1	78KAYK0	SVC Storage Engine	SWMA 5x9NBD

- Los tiempos pactados en los ANS, cuando se requiera el escalamiento por parte del contratista al fabricante, quedan congelados, hasta recibir la respuesta del fabricante.
- El incumplimiento de los tiempos pactados para la atención de incidente será penalizados y notificado mensualmente mediante un descuento en la facturación equivalente al 5% asociado al servicio de soporte por parte del Contratista cuando el incumplimiento en el número de incidentes o requerimientos sea superior al 30 % del total de los requerimientos e incidentes interpuestos por el Banco en el mes anterior.