



EDENORTE DOMINICANA, S.A.
DEPARTAMENTO DE TI
FICHA TECNICA

DESCRIPCION
Soporte plataforma Payara

Unidad: UNIDAD

DURACION: 12
MESES

Fecha: 8/4/2019

Código: 3000946

Descripción:

Soporte continuo a Servidores Payara 10 horas al día, 5 días a la semana, de lunes a viernes, con 4 horas de tiempo de respuesta a problemas de Prioridad 1.

DETALLES

OBJETIVO:	Adquirir Servicio de Soporte a Los Servidores Payara
DURACION CONTRATO:	1 AÑO
TIEMPO EJECUCION SERVICIO:	N/A
CRITERIOS EVALUACION:	El Suplidor debe cumplir con cada uno de los requerimientos tecnicos del servicio
ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:	Cumplir con los siguientes niveles de SLA Urgente: SLA: 4 horas Alta: SLA: 1 día hábil Normal: SLA: 2 días hábiles Baja: SLA: 3 días hábiles
FRECUENCIA SERVICIO SOLICITADO:	Anual
REQUERIMIENTOS TECNICOS:	<ul style="list-style-type: none">-Soporte 10x5-Numeros de Unidades o Cores: 3 unidades (1 Unit = 1 Payara Server Java Virtual Machine (JVM), DAS o Instancia) o 18 CPU Cores-Tickets ilimitados-Portal privado de soporte de Payara-Acceso fácil y rápido a tickets-Base de conocimiento privada para clientes-Soporte en vivo (trabajar con nosotros a través de la pantalla compartida para diagnosticar y resolver rápidamente problemas)-Soporte telefónico-Ciclo de vida de 10 años de soporte-Revisiones (hotfix) (obtener una solución rápida al problema)-Correcciones Criticas de Seguridad-Soporte completo en componentes de ecosistema-Soporte OpenJDK
EVALUACION DEL SUPLIDOR DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO:	Durante este periodo el Suplidor sera evaluado en los tiempos de respuestas y la calidad de esta. Siendo los SLA el punto de partida para dicha valoracion

Uso:

Soporte para asegurar la disponibilidad y continuidad de los servidores Payara Que tenemos en Producción