

“AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA”

SDTC-DGPTI-492-2020

A la : **Licdo. Francis Aurelio Almonte**
Subdirector Administrativo y Financiero

Asunto : justificación de servicio de garantía de servicios Cisco UCS y NetApp

Fecha : 31 de agosto de 2020

Desde el año 2015 mediante contrato DGA-SB-06-11-2015, la Dirección General de Aduanas ha recibido el servicio de garantía y soporte en los Cisco UCS para los equipos Cisco Switch Fabric, Switch Nexus y servidores Blade, instalados en nuestro DataCenter, así como también la garantía de la controladora de disco NetApp FAS8060, el cual forman parte de la infraestructura de almacenamiento de la institución.

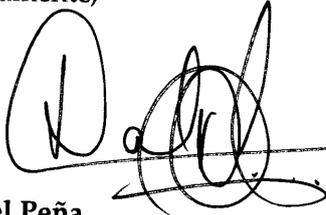
Las consecuencias a las que se expone la Infraestructura convergente Flexpod al operar sin garantía por parte del fabricante implica un incremento en los riesgos en el caso de alguna avería, los motivos pueden ser varios, desde el desgaste de una pieza hasta el fallo de un controlador. En cualquiera de los casos, es necesaria la intervención de personal técnico experto que aplique las mejores prácticas, y que a su vez certifique el correcto funcionamiento de la infraestructura (Hardware, Software) y que identifique la causa raíz de los incidentes.

Actualmente la infraestructura tecnológica de la Dirección General de Aduanas es utilizada para los procesos de virtualización y parte del almacenamiento institucional y aunque la misma se encuentra funcionando correctamente, no cuenta con el soporte y garantía de fabrica que responda ante cualquier incidente que afecte de manera directa o indirecta el hardware o el software de cada uno de los componentes que forman la arquitectura Flexpod, ya que no cuenta con la garantía ni soporte por parte del fabricante (Cisco y NetApp).

Este servicio de garantía estaba amparado anteriormente bajo el contrato DGA-CJ-S-2-3-19, con fecha de vigencia 04/03/2019 al 03/03/2020, sin embargo, al iniciar el proceso de renovación el 17 de enero de 2020 bajo el oficio número SDTC-DGPTI-047-2020, se recibió la oferta económica por parte del partner con un incremento del 63% del monto del contrato anteriormente indicado, lo que llevó a una profunda revisión y discusión tanto con el partner como el fabricante para mejorar estos costos independientemente de su causa raíz.

Una vez aclarada y definida la situación, solicitamos la contratación del servicio de garantía cuya fecha en las plataformas del fabricante sigue activa y la misma cubre desde el 01/01/2020 hasta el 30/09/2021.

Atentamente,



Daniel Peña

Subdirector de TI

Subdirección de Tecnología y Comunicaciones



^{EG}
DP/eg/wp/ic/ar

Ch.