

ACTA DE RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE PRESTACIONES

Antes del llenado del presente formato se sugiere revisar las bases y contrato de la prestación, u orden de servicio/compra y TDR/ET.

1. RAZON SOCIAL DEL CONTRATISTA
GRUPO SYPSA S.A.C.

2. N° DE CONTRATO / N° DE ORDEN DE COMPRA/SERVICIO
Contrato N° 015-2019

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO
Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de backup centralizado

4. MONTO EJECUTADO INC. IGV (expresado en números)
\$ 29,845.00 (Veintinueve mil ochocientos cuarenta y cinco con 00/100 Dólares)

5. PERIODO EJECUCIÓN / FECHA RECEPCIÓN ENTREGABLES/ O BIENES
Del 01/07/2019 al 31/12/2019
Fecha de los Entregables: 10/02/2020 (1er semestre)

6. ENTREGABLES

6.1 Entregables Sujetos a Pago. ¿Se recibieron conformes en el periodo declarado?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No Aplica	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------

6.2 Entregables No Sujetos a Pago ¿Se recibieron conformes en el periodo declarado?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	No Aplica	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------

7. DETALLAR ENTREGABLES
Entregables de Inicio del Servicio: Acta de inicio, acuerdos de niveles de servicio, procedimiento de gestión de requerimiento, carta de extensión de garantía.
Informe del Servicio de Soporte y Mantenimiento a la Solucion de backup Centralizado

8. PENALIDAD

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Motivo	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------	--------	--------------------------

9. OBSERVACIONES

10. CONFORMIDAD
Por medio del presente documento, se otorga la conformidad de la prestación, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 143° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado




 Gerente del Área Usuaria
 Fecha: 13/02/2020



IMPORTANTE:

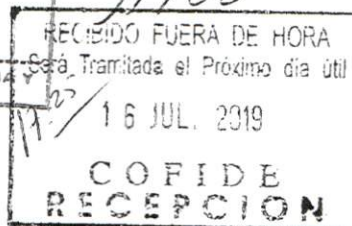
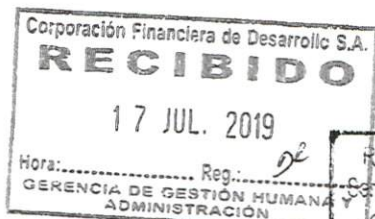
De acuerdo con lo establecido en el artículo 146° del RLCE, la recepción conforme por parte de COFIDE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por vicios ocultos.

13.02.20



Lima, 16 de julio del 2019

Señores
Corporación Financiera de Desarrollo SA - COFIDE
Att. Miguel Reyes
Presente.-



Estimados Señores,

Por la presente nos es muy grato saludarlos y a la vez hacerles llegar los entregables del contrato 015-2019 derivado de la Adjudicación Simplificada N° 006-2019-COFIDE por el servicio de soporte y mantenimiento a la solución de backup centralizado.

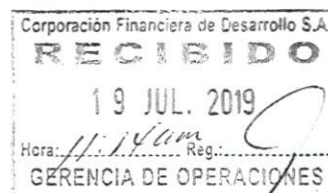
- Acta de inicio del Servicio
- Contrato original de extensión de garantía emitido por el fabricante, donde se detallan todos los equipos involucrados en dicho contrato por el periodo de doce (12) meses.
- Documento donde comprenda los Acuerdos de Niveles de Servicios.
- Documento donde se comprenda los procedimientos de la gestión de requerimientos, incidencias, problemas y cambios, en el cual debe incluirse los niveles de escalamiento.

Reiteramos nuestro agradecimiento por la atención prestada.

Atentamente,



Carlos León
GRUPO SYPSA SAC





ACTA DE INICIO DE SERVICIO

LIMA, 01 DE JULIO DEL 2019


ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°006-2019-COFIDE

"Contratación del servicio de soporte y mantenimiento a la solución de backup centralizado"

DETALLE DEL CLIENTE	
Empresa / Institución:	CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.
Contacto del Cliente:	Marco Erazo
Cargo:	Analista de Gestión de Infraestructura Tecnológica
Departamento:	Departamento de TI / Gerencia de Operaciones y Tecnología
Teléfono:	(511) 615 - 4000

DETALLE DEL SERVICIO	
Referencia:	ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°006-2019-COFIDE "Contratación del servicio de soporte y mantenimiento a la solución de backup centralizado"

RESUMEN	
Mediante el presente documento se deja constancia del inicio del servicio del proceso en referencia.	
COFIDE, a partir del 01/07/2019 cuenta con el servicio de soporte y mantenimiento activo de la solución de backup centralizado según bases del contrato 015-2019, las cuales continuarán vigentes hasta el 30/06/2020.	


Renzo Pinasco
GRUPO SYPSA SAC

GRUPO SYPSA S.A.C.



DECLARACIÓN JURADA

Lima, 16 de julio de 2019

Señores

COFIDE

Presente.-

REF. : **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2019-COFIDE**

Respetados señores:

Grupo Sypsa SAC deja constancia que se le ha renovado el soporte del fabricante al equipamiento referido por el periodo comprendido entre el 01/07/2019 y el 30/06/2020.

EQUIPAMIENTO A:

Descripción	Modelo	N. de serie	Cantidad
Incluye Soporte Local y Mantenimiento Hardware y Software por 1 año	Networker Management Console	----	01
Switch SAN EMC	DS-300B	BRCALJ190FJ02P BRCALJ1903J05S	02

EQUIPAMIENTO B:

Descripción	Marca	Modelo	Part Number	Nro de Serie Validada
Servidor Networker-srv	HP	DL360p Gen8	646901-001	MXQ3080393
Tape Library	HP	MSL4048	MSL G3 Series	MXA30620PB

Sin otro particular,



Carlos León

GRUPO SYPSA SAC

Anexo de Precios



Documento de Ref.: 2154502861

System Handle: COFIDEDL360
SUPPORT SERVICES

HPE No.de Referencia 2154502861

Ubicación del Equipo:
CORPORACION FINANCIERA DE
DESARROLLO S.A. (COFIDE)
AV. AUGUSTO TAMAYO 160
SAN ISIDRO

Domicilio para envío de materiales de SW
CORPORACION FINANCIERA DE
DESARROLLO S.A. (COFIDE)
AV. AUGUSTO TAMAYO 160
SAN ISIDRO

Atención:
MIGUEL REYES
Tel:
Fax:

Contacto para recibir SW:
MIGUEL REYES
Tel:
Fax:

Periodo del contrato del 01/07/2019 al 30/06/2020
0 800 1 9703

No. de Producto:	Descripción:	No. de Serie:	Vigencia: Inicio Término	Cantidad:	PrecioUS\$
------------------	--------------	---------------	----------------------------------	-----------	------------

Hardware

HA151AC HPE Hardware Maintenance Onsite Support
Hardware Problem Diagnosis
Onsite Support
Parts and Material provided
24 Hr Call-To-Repair Time
24 Hrs Std Office Days
24 hrs, Day 6
24 hrs, Day 7
Holidays Covered

646901-001	HP DL360p Gen8 E5-2630 Base US Svr	MXQ3080393		1	
647893-B21	HP 4GB 1Rx4 PC3L-10600R-9 Kit	KRV307078F		1	
647893-B21	HP 4GB 1Rx4 PC3L-10600R-9 Kit	KRV307078G		1	
647893-B21	HP 4GB 1Rx4 PC3L-10600R-9 Kit	KRV307078J		1	
647893-B21	HP 4GB 1Rx4 PC3L-10600R-9 Kit	KRV307079E		1	
652611-B21	HP 300GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	2C6309L0BA		1	
652611-B21	HP 300GB 6G SAS 15K 2.5in SC ENT HDD	PH1308L04L		1	
652238-B21	HP 9.5mm SATA DVD ROM Jb Kit			1	
AJ763B	HP 82E 8Gb Dual-port PCI-e FC HBA	USE310XD5M		1	
656362-B21	HP 460W CS Plat PL Ht Plg Pwr Supply Kit	5C530500KD		1	
AF556A	HP PWR CRD 1.83m 10A C13-UL DOM			2	
BW896A	HP 636 1075mm Shock Intelligent Rack	USE310XTL3		1	
BL543B	HP MSL4048 2 LTO-5 3000 FC Tape Lbry	MXA306Z0PB		1	
BL544B	HP MSL LTO-5 Ultrium 3000 FC Drive Kit	HU1249TLG3		1	
BL544B	HP MSL LTO-5 Ultrium 3000 FC Drive Kit	HU1249TLG4		1	
AH220A	HPE MSL Redundant Power Supply Kit			1	
BW945A	HP 36U Location Discovery Kit	CN824200D5		1	
BW932A	HP 600mm Rack Stabilizer Kit			1	

Documento de Ref.: 2154502861

No. de Producto:	Descripción:	No. de Serie:	Vigencia: Inicio	Cantidad: Término	PrecioUS\$
BW898A	HP 36U 1075mm Side Panel Kit			1	
252663-D72	HPE Basic 4.9kVA/L6-30P/C19/NA/J PDU	CN02490315		1	
252663-D72	HPE Basic 4.9kVA/L6-30P/C19/NA/J PDU	CN02510012		1	

Discounts

Special Neg HdrDisc% -9%

Hardware

HP DL360p Gen8 E5-2630 Base US Svr NS: MXQ3080393

[Ver datos de](#)

Tipo	Identificador	Tipo de servicio	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
Contrato de soporte	#####	HPE Hardware Maintenance Onsite Support	1/07/2019	30/06/2020	Activo

HP MSL4048 2 LTO-5 3000 FC Tape Lbry NS: MXA306Z0PB

[Ver datos de](#)

Tipo	Identificador	Tipo de servicio	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
Contrato de soporte	#####	HPE Hardware Maintenance Onsite Support	1/07/2019	30/06/2020	Activo



G R U P O
SYPSA

Documento donde se comprenden los Acuerdos de Niveles de Servicio

Acuerdos de niveles de servicio:

Condiciones del servicio

GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Horario disponibilidad	L-D 7 x 24	L-D 7 x 24	L-D 7 x 24
Tiempo de respuesta oportuna	4 horas	4 horas	8 horas
Tiempo de solución	72 horas	72 horas	72 horas
Periodo de vigencia Equipamiento A y B	12 meses		
Número de atenciones contratadas	Ilimitadas		

Umbrales de Niveles de Servicio

Respuesta oportuna de Incidentes	60% (Cantidad de incidentes respondidos oportunamente / Cantidad total de incidentes)
Solución oportuna de Incidentes Prioridad Alta	100% (Cantidad de incidentes prioridad Alta resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Alta)
Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	60% (Cantidad de incidentes prioridad Media y Baja resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Media y Baja)

Frecuencia de Monitoreo Acuerdos de Niveles Servicio

Durante etapa Operativa	Revisión trimestral de nivel de cumplimiento de las condiciones del servicio, frente a incidentes
-------------------------	---

Grupo Sypsa cuenta con una mesa de ayuda, que atiende las 24 horas del día, los 365 días del año, para el reporte de fallas relacionadas a distintos productos. En este caso, el servicio ofrecido tiene cobertura según prioridad, en el cual Grupo Sypsa apoyará a COFIDE con sus inconvenientes de soporte, de la mano con los fabricantes.

Documento donde se comprenden los procedimientos de la gestión de requerimientos, incidencias, problemas y cambios, en el cual debe incluirse los niveles de escalamiento.

- COFIDE podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados las 24 horas del día.
- Las llamadas de servicio deberán ser atendidas a través de los siguientes Canales de Atención:
 - ✓ Telefónico, a través de un número de contacto disponible en modalidad 24x7x365. Este podrá ser número fijo o móvil y donde se podrá reportar y atender cualquier tipo de solicitud.
 - ✓ Correo electrónico, a través de una dirección de correo asignada para la atención de solicitudes (incidentes, requerimientos o consultas).
 - ✓ Presencial, conformado por un equipo técnico especializado y certificado para brindar el servicio el cual estará debidamente identificado y documentado de la solución y alcances del servicio.
 - ✓ También está disponible la atención vía web o vía chat. Se oficializarán estos canales de atención al inicio del servicio.

Del Soporte:

- Grupo Sypsa SAC no alegará inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- Grupo Sypsa SAC brindará el servicio preferentemente con su personal el que estará debidamente autorizado por el (los) fabricante(s) o en su defecto con personal especializado del mismo fabricante del producto. En el caso que Grupo Sypsa SAC optara por realizarla a través de otras empresas, presentará avales correspondientes emitidos por el fabricante (avalado por algún medio físico o electrónico), que indiquen que las mismas se encuentran en condiciones de llevar a cabo la prestación de dichos servicios.
- COFIDE se reserva el derecho de solicitar a Grupo Sypsa SAC que cualquier miembro de su personal técnico, sea retirado y reemplazado. En todos los casos, el/la reemplazante deberá ser aprobado por COFIDE y reunir las mismas o mayores habilidades, competencias y experiencia que el/la reemplazado/a.

Del Mantenimiento:

- El mantenimiento será coordinado con el responsable de Plataforma, para que no se vea afectado la operatividad y continuidad de los servicios.
- Grupo Sypsa SAC comunicará a COFIDE, la persona para realizar las coordinaciones administrativas con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado.
- Grupo Sypsa SAC se hace responsable por los daños y perjuicios que puedan ocasionar la mala manipulación de los equipos contratados. Haciéndose responsable de dicha reparación, sin que esto signifique ningún costo adicional para COFIDE.

Mantenimiento Preventivo:

- El Servicio de Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software tiene por finalidad reducir el riesgo de futuros fallos y así evitar las averías que causan retrasos, baja productividad en incluso



la paralización total de las actividades de COFIDE, lo cual puede conllevar a importantes pérdidas económicas a la Corporación.

- El servicio de mantenimiento preventivo, se ejecutará en los lugares donde se encuentren los equipos y no serán trasladados por ninguna razón, fuera de COFIDE.
- El servicio de mantenimiento considera la mano de obra, entre otros.
- El servicio de mantenimiento preventivo se realizará, como mínimo una (01) vez por año para toda la solución ofertada, para lo cual Grupo Sypsa SAC coordinará con el Dpto. de TI la fecha de su ejecución.
- Grupo Sypsa SAC comunicará a COFIDE la persona con la que se realizará las coordinaciones administrativas con la finalidad de llevar el control de calidad del servicio brindado.
- Al término de cada mantenimiento preventivo Grupo Sypsa SAC enviará un resumen detallado de las actividades realizadas.

Aplicable solo para el caso del EQUIPAMIENTO A y B:

- Bolsa de 60 horas en modalidad 5x9, para actividades preventivas, como limpieza de índices o tareas similares ayudando a recuperar espacio para backups dentro de la unidad EMC Data Domain e integrada al software de backup Networker.
- Bolsa de 30 horas para consultoría especializada y/o cambios en la plataforma, por 30 horas anuales en modalidad 7x24.

Mantenimiento Correctivo:

Este Mantenimiento Correctivo, comprenderá la solución de fallas dentro de los plazos establecidos. En consecuencia, Grupo Sypsa SAC cumple con lo ofertado con lo siguiente:

- El servicio de mantenimiento correctivo, se ejecutará en los lugares donde se encuentren los equipos y podrían ser trasladados al postor si fuera el caso.
- El servicio de mantenimiento en sus costos deberá considerar la mano de obra, traslados, entre otros.
- Mantenimiento correctivo: 7x24x365 durante la vigencia del contrato de Soporte y mantenimiento.
- El tiempo de respuesta presencial del personal del postor ante una falla reportada en la solución adquirida, no deberá ser mayor a cuatro (04) horas.
- El servicio de mantenimiento correctivo, considera las siguientes actividades:
 - o Revisión y diagnóstico integral del equipo.
 - o Reemplazo de partes y/o piezas defectuosas (suministradas por el postor).
 - o Test integral de Hardware, para comprobar el estado del equipo.
 - o Informe y recomendaciones para su correcto funcionamiento.

En caso de presentarse eventos por mantenimiento correctivo durante un mes, Grupo Sypsa SAC entregará como máximo en la quincena del mes siguiente el consolidado y detalle de atenciones por mantenimiento correctivo realizadas el mes anterior.

Actualizaciones de hardware (UPGRADE):



G R U P O
SYPSA

Grupo Sypsa brindará el soporte en las instalaciones de COFIDE, que son considerados necesarios para el mejoramiento de su plataforma, este soporte incluye:

- Revisión inicial del equipo.
- Validación de compatibilidad de los componentes.
- Instalación de los dispositivos o componentes.
- Configuración de los dispositivos o componentes instalados.
- Test integral de Hardware, para comprobar el estado del equipo.
- Reporte de lo realizado y recomendaciones para su correcto funcionamiento.

Nivel de Escalamiento

- o Nivel 1: Mesa de Servicio
- o Nivel 2: Pool Especialistas Técnicos
- o Nivel3: Registro de Ticket con el fabricante



Lima., 16 de julio de 2019

Señores,
CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. - COFIDE
 Presente.-

Estimados Señores:

Por medio de la presente, EMC DEL PERU S.A., informa que en relación con la garantía de los equipos identificados con los Service Tag a continuación, su tiempo máximo extensible es el indicado en la tabla:

HW Identifier	Model Number	Model Description	Support Option	QTY	Warranty Coverage End Date
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	24	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	2	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	2	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	24	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20
PROD-1702000	00 2000 00	00 2000 00 P 50 BASE SWITCH	PRODUPPORT PLUS HARDWARE S	1	30 JUN 20

En virtud de lo antes expuesto, quedo de usted.

Atentamente,


Alexander Sablich
 Gerente General

Guevara Gladys

De: Erazo Marco
Enviado el: lunes, 10 de febrero de 2020 12:11
Para: Guevara Gladys
Asunto: RV: Informe Backup Centralizado
Datos adjuntos: Informe del Servicio de Soporte y Mantenimiento a la Solucion de backup Centralizado.pdf

fyi



Marco Erazo Ames
Analista de Gestión de
Infraestructura Tecnológica
Departamento de TI
**Gerencia de Operaciones y
Tecnología**

Dirección: Augusto Tamayo N° 160
15046 Lima - Perú
Teléfono: (511)6154000 Anexo:4016
Web: www.cofide.com.pe



COFIDE es una corporación verde y piensa en el medio ambiente. Le pedimos no imprimir este correo a menos que sea absolutamente necesario. Reduzca - Reuse - Recycle

De: Renzo Pinasco [mailto:rpinasco@sypsa.com]
Enviado el: lunes, 10 de febrero de 2020 10:58
Para: Erazo Marco <merazo@cofide.com.pe>
CC: Carlos Leon <cleon@sypsa.com>
Asunto: Informe Backup Centralizado

Marco, Adjunto informe del primer semestre:

Saludos,

--

Renzo Pinasco

Phone: (511) 5124017 | Mobile: (51) 976178427
Email: rpinasco@sypsa.com

GRUPO SYPSA

Address: Manuel Gonzáles Olaechea 354 San Isidro, Lima 27 - Perú
Phone: (511) 5124000

Informe del Servicio de Soporte y Mantenimiento a la Solución de Backup Centralizado

Ref. Contrato N°015-2019



Lima PERU

10/01/2020



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Trabajos Realizados sobre Plataforma Networker	4
3. Trabajos Realizados Sobre Plataforma Data Domain	6
4. Conclusiones y Recomendaciones.....	7

1. Introducción

El presente es el primer informe de servicios profesionales entregados por la empresa GRUPO SYPSA SAC al cliente COFIDE, acorde contratado en su servicio de mantenimiento de la plataforma DELL EMC instalada. En este informe se contempla actividades realizadas durante el período de tiempo 01/07/2019 al 31/12/2019.

Son detalladas de esta forma los trabajos realizados en dicho mantenimiento, así como los principales alcances de estas junto a sus conclusiones respectivas.

2. Trabajos Realizados sobre Plataforma Networker

El detalle de cada uno de estos casos reportados es el siguiente:

- Error de backup reportado en plataforma ORACLE PRD (9/7/2019)
 - Se traba con el cliente y detecta que la clave del usuario de acceso a base de datos estaba caduca. Se procede al cambio y los backups operan normalmente.
- Requerimiento para validar capacidad del DD (16/7/2019)
 - Se explica al cliente que la capacidad utilizada a la fecha era de un 16% con una tasa de compresión de al menos 20x.
- Lentitud en los tiempos de backup de servidores (23/7/2019)
 - Se comenta y recomienda que el problema de lentitud se debe a falta de especificación del nuevo nombre de la unidad Data Domain en los servidores cliente. Luego de realizar este cambio los backups retoman sus tiempos normales,
- Requerimiento para backup de servidores virtuales (31/7/2019)
 - Se trabaja con el cliente para reinstalar proxys de backup y explicar procedimiento de respaldo, luego de lo cual todos los backups de VM operan normalmente.
- Error reportado en backup de base de datos BDINFDES (1/8/2019)
 - Se crea el caso de soporte # 15144654 en el cual se detecta que dicha instancia no se encuentra registrada en el catálogo de respaldos RMAN. Se trababa con el soporte de USA quienes explican este problema al cliente, el cual luego de realizar los cambios recomendados obtiene nuevamente los respaldos funcionando correctamente.
- Error de backup SAP PRD (6/8/2019)
 - Se trabaja con el cliente y detecta que clave de RMAN estaba caduca. procede a cambiarla por parte del cliente.
- Error de backup HADAG (19/8/2019)
 - El cliente reporta el error de backup el cual se debía a la cuenta ExchangeAdmin bloqueada.
- Cliente reporta mensaje de error en Networker haciendo referencia a migración de Networker realizada (3/9/2019)
 - Se explica al cliente que este mensaje aparece luego de la migración realizada de versión, cada vez que se ingresa desde un equipo que hubiera ingresado a la administración desde antes de dicha migración.
- Cliente solicita información sobre el respaldo de SAP HANA (5/9/2019)
 - Se brinda documentación y detalles vía email al cliente acorde a lo solicitado.
- Se reporta problema en backup de tres VM, informado que no hay servidores vproxy para realizar el respaldo (11/9/2019)
 - Se explica al cliente que este error se debe a la presencia de dichos servidores en un cluster VMWARE que no posee vProxy instalado, siendo recomendado mover dichas VM hacia uno de los cluster con acceso de Networker.

- Se reporta warning en respaldo de SAPBD3, detallando que archivos cambian de tamaño durante backup (11/9/2019)
 - Se explica al cliente que este mensaje aparece en servidores con sistema operativo Linux o UNIX, siendo recomendable repetir el backup en caso de ser posible.
- Se reporte error en backup de servidores SAPBD1 (24/9/2019)
 - El cliente detecta que la carpeta /Oracle/PRD se ha quedado sin espacio. Al aumentar dicha capacidad los backups operan normalmente.
- El cliente abre un caso con el soporte de EMC para el respaldo de servidores UBUNTU (30/9/2019)
 - El soporte de la marca responde detallando los ejecutables y procedimiento que se debe realizar.
- Requerimiento de clonar el backup de 32 máquinas virtuales (15/10/2019)
 - Se revisa remotamente la configuración y configura la tarea para seleccionar las VM requeridas. Luego de los cambios realizados las tareas de clonado operan normalmente.
- Se reporta error de backup en los clientes SRVORADEVQAS, SRVWEBPRD y SRVORADEVQAS (5/11/2019)
 - En revisión conjunta con el cliente se detecta que el usuario utilizado para la conexión de rman esta caduco. Luego de la actualización de dicho usuario los respaldos operan de forma normal.
- Se solicita abrir un caso en soporte por problemas de backup ORACLE luego de la reconfiguración de servidores de dicho servicio. El caso abierto es el número 16030721 (15/11/2019)
 - Se trabaja en configura el respaldo de las instancias Dbcof09, Dbcro, Dblbtr, Dbrational y Dbinfo. Luego del trabajo realizado durante múltiples sesiones con el soporte se detecta el problema de conexión a la instancia de backup así como el Net Service de cada una de ellas. Una vez realizados los cambios por parte del cliente se recupera en normalidad los respaldos de dichos servidores de BD.
- Cliente solicita ayuda para capturar evidencia debido a auditoría interna (26/11/2019)
 - Se procede a realizar las tareas de captura de información acorde a lo solicitado por el cliente (usuarios, privilegios, etc.).
- Se reporta error de backup en servidor backup Infogas histórico (5/12/2019).
 - Se traba con el cliente para configurar el respaldo de una nueva instancia en el servidor cliente de Infogas el cual si bien termina su backup brinda un mensaje de error de tipo indeterminado.
 - Se reporta el error de backup nuevamente (31/12/2019). El cliente descarta el problema debido al hecho que dicho servidor será dado de baja ya que ha sido migrada su información un servicio de nube.

3. Trabajos Realizados Sobre Plataforma Data Domain SYPSA

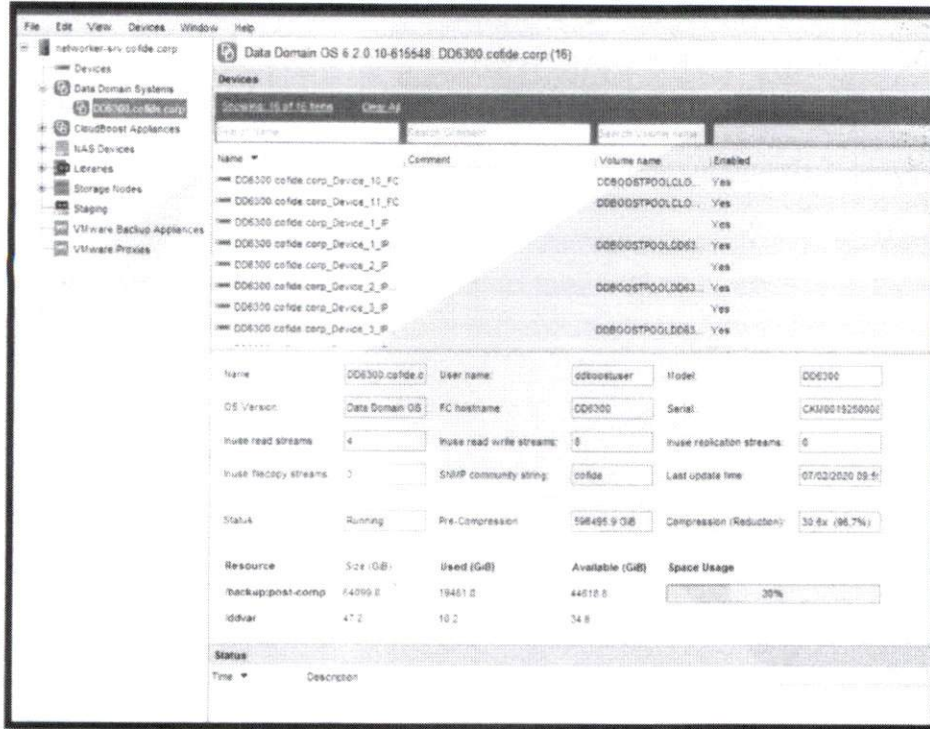


Figura: Muestra de Status Normal de Unidad Data Domain



Figura: Muestra de utilización de la capacidad de la unidad (30% aprox) y tasa de compresión de 30x aprox.

4. Conclusiones y Recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones aplicables a las tareas realizadas son las siguientes:

- Durante el período del presente informe las tareas de respaldos han trabajado de forma normal en su mayoría, siendo **atendidos todos los** requerimientos solicitados por el cliente.
- La unidad Data Domain permanece normal en su estado de capacidad y tasa de compresión, acorde a lo esperado. No se necesitan acciones técnicas sobre dicha unidad.
- Se recomienda la realización de la actualización de la versión de Networker instalada (9.2), la cual posee soporte con la marca hasta Marzo del año 2020.



Carlos León
GRUPO SYP SA SAC