

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

### SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA GRANJA DE CARBON CODER INSTALADA EN CRTVE

#### Objeto

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA GRANJA DE CARBON CODER INSTALADA EN CRTVE”.

#### Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento será de aplicación a las licencias que se mencionan más abajo, junto con las bases de datos correspondientes a cada entorno, Prado el Rey y Torrespaña:

TORRESPAÑA - FONDO DOCUMENTAL	
SOFTWARE	DONGLE/LICENCIA
CARBON CODER 1	516332371
CARBON CODER 2	1236535654
WFS_1: Hasp-id	1847023867
WFS_2: Hasp-id	2003275968

PRADO DEL REY – FONDO DOCUMENTAL	
SOFTWARE	DONGLE/LICENCIA
CARBON CODER 1	953546408
CARBON CODER 2	1764703922
CARBON CODER 3	740551521
CARBON CODER 4	927419352
CARBON CODER 5	432724890
WFS_1: Hasp-id	1145278829853801616
WFS_2: Hasp-id	1131387684811725471

## **Definición del soporte y mantenimiento**

Las prestaciones mínimas y la definición del mantenimiento requerido para cada centro y para todo el equipamiento incluido son las siguientes:

- Actualización de versiones de software.
- Asistencia telefónica en la hora siguiente al contacto con el Centro de Soporte.
- Soporte telefónico o soporte remoto 24/7/365.
- Soporte vía internet para descarga de perfiles, acceso a métodos de resolución de problemas, acceso on-line para reporte de problemas y seguimiento del estado de resolución de casos.
- Soporte a peticiones de asistencia para reporte de bugs o malfuncionamientos de software o respecto al uso del mismo.
- Asistencia, en su caso, de ingeniería de soporte para trabajo en conjunto con el fin de determinar procedimientos futuros.

## **Informes de Actividad**

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de actividad con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas, elementos de Software y Hardware, sistemas ó subsistemas

CRTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.