
**Servicio de soporte para equipos
codificadores de señales HDSI a IP
para iRTVE**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

rtve

| Índice | Página |
|--------|--------|
|--------|--------|

| | |
|--|----------|
| 1 Introducción..... | 3 |
| 2 Objeto de la licitación. | 3 |
| 3 Especificaciones Soporte..... | 3 |

1 Introducción

Durante el año 2018 y con el fin de estandarizar los procesos de adquisición de señales para la plataforma de directos, RTVE adquirió una granja de transcodificación del fabricante Haivision, compuesta por 21 codificadores.

Actualmente el soporte y mantenimiento de estos esta cercano a su finalización y por lo tanto se requiere su ampliación, ya que es un equipamiento que cumple un papel crítico en los procesos de producción de la dirección de RTVE Digital.

2 Objeto de la licitación.

El objeto de la licitación es la adquisición del servicio de soporte, mantenimiento y actualización, de los codificadores HDSDI a IP que actualmente están instalados en la sala de equipamientos de iRTVE en Torrespaña (Madrid) específicamente para los siguientes dispositivos:

- 21 unidades de codificador dual modelo B-292E-HDSDI2
- Una unidad de chasis para 21 tarjetas modelo F-MB21X-R
- Dos unidades de chasis para 6 tarjetas modelo F-MB6X-RAC

3 Especificaciones Soporte

El plazo máximo de acceso al servicio de soporte será de una semana desde la formalización del contrato.

El servicio requerido es el denominado por el fabricante "PREMIUM Support Program (M-PREM-SUPP-1)" para soporte, mantenimiento y actualización de su equipamiento, como se detalla a continuación:

- Acceso telefónico prioritario
- Respuesta dentro de las dos primeras horas
- Dos sesiones de soporte programadas anuales, fuera de horario de trabajo, de hasta 2 horas de duración
- Reemplazo del equipo averiado por material reacondicionado inmediato
- Actualizaciones de software y asistencia para su implementación
- Asistencia prioritaria en la cola atención para solventar rápidamente los problemas
- Una sesión de hasta 4 horas de consultoría de video en forma remota por el equipo de Servicios Profesionales del fabricante
- Acceso al portal de autoservicio on-line del fabricante.
- Acceso al Portal de Soporte del fabricante donde poder crear, ver, administrar y actualizar los casos de soporte, solicitar licencias, acceder a la documentación más reciente de los productos y a la base de datos de conocimiento y casos de uso

La respuesta ante cualquier requerimiento de este servicio de soporte y actualización deberá ser atendida, como máximo, el día laborable siguiente a partir de la comunicación de RTVE.

Madrid, junio de 2021