PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ROBOTICA FLASHNET V

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el "MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ROBÓTICA FLASHNET V".

Equipamiento

Se destacan los siguientes elementos del software, firmware o aplicaciones que entran dentro de la presente contratación.

Sistema de Gestión de archivos SGL Flasnet V instalado en los nodos del centro de Tenerife y compuesto por los módulos siguientes:

- Base de Datos
- Módulo de localización de recursos, y
- Módulos de entrada/salida

Prestaciones del soporte y mantenimiento

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

- Actualizaciones de SW incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones.
- Asistencia del fabricante, telefónica o por email 9x5.
- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina: lunes a viernes 9:00-18:00.
- Intervención remota en horario laboral, con tiempo máximo de respuesta de 4 horas.
- Gestión y atención de incidencias.
- Atención a consultas del servicio.
- Apertura de casos con el fabricante.
- Asistencia técnica in situ, en horario de oficina, en caso de avería grave que no haya podido solucionarte telefónicamente o por conexión remota.

Informes de Actividad

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

- Registro de 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

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