SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE ESTACIONES DE TRABAJO FLAME

Objeto

Se solicita la renovación de licencias de software de los sistemas Flame, ubicados en Torrespaña, Prado del Rey (Madrid) y San Cugat (Barcelona).

Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento será de aplicación a las licencias que se mencionan más abajo:

EQUIPO	MARCA	MODELO	Nº DE SERIE	UBICACIÓN
FLAME sobre Linux	HP	HP_Z840	CZC6117KHT	Torrespaña
FLAME sobre Linux	HP	HP_Z8	CZC8427D9R	Prado del Rey
FLAME sobre Linux	HP	HP_Z840	2UA62920TJ	San Cugat
FLAME sobre Linux	HP	HP_Z840	2UA6362MTK	San Cugat

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del soporte requerido es el siguiente:

- Acceso a la base de datos de conocimientos de Autodesk para llevar a cabo consultas sobre documentos tanto de información general de los sistemas como de asuntos específicos de los mismos.
- Generación de licencias de emergencia en caso necesario.
- Revisiones de mantenimiento (Maintenance Releases) que estén disponibles. Las revisiones de mantenimiento cuentan con correcciones de problemas de funcionamiento de la versión licenciada.
- Gestión y atención de incidencias.
- Apertura de casos con el fabricante.
- Soporte telefónico en horario de oficina de lunes a viernes.
- Asistencia técnica in situ en casos de avería grave, con tiempo máximo de respuesta de 24 horas, que no haya podido solucionarse telefónicamente en Madrid y Barcelona (Barcelona sin incluir el coste del transporte).

Informes de actividad

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

- Registro 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