

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO SERVIDORES DELL

### Objeto

CRTVE dispone de diferente equipamiento hardware y software puesto al servicio de multitud de áreas con el denominador común de pertenecer a un mismo fabricante.

Entre otros, dispone de equipamiento denominado DELL, en diferentes centros y localizaciones.

El objeto de la presente partida es el dotar a este sistema de un servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener la funcionalidad del mismo o, en caso de averías o deficiencias de funcionamiento, disponer de los recursos necesarios para restablecer el servicio a la mayor brevedad, conforme a los requerimientos que se especifican más adelante.

### Equipamiento

A título orientativo y a modo de referencia se destacan los siguientes elementos, salvo error u omisión, del equipamiento DELL que entra dentro de la presente partida:

TORRESPAÑA - PROGRAMAS						
ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	POWEREDGE R210	MOG	11TX25J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R610	CENTRA SERVER 1	DLX675J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R610	CENTRA SERVER 1	FLX675J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R610	CENTRA WITNESS	CLX675J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	TITAN / CONTINUIDAD	7P1QDN2	01/01/2020	31/12/2020

TORRESPAÑA - INFORMATIVOS						
ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	R630	INFTOR-IPLAY01	HT1JWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-IPLAY02	HSSJWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-AM01	HTOQWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-AM02	HT1KWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-MI01	HT1MWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-MI02	HRCLWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-MI03	HSLWLG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-AP01	HXTMVG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-AP02	HSQJWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-LK01	HR9LWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-LK02	HRBKWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-MS01	HRBPWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-STP01	HRCNWG2	01/03/2020	31/12/2020

A	DELL	R630	INFTOR-STPO2	HR9HWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-STPO3	HR8JWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-STPO4	HTONWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-CMD01	HSRJWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC01	HR9RWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC02	HRCHWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC03	HRCQWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC04	HXVHWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC05	HT1QWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC06	HT2QWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-TC07	4SQK1M2	01/10/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-DY01	HT2KWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-DY02	HT2JWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-DY03	HSRQWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-SPARE	HT1NWG2	01/03/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-CP01	8K70CB2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	CCTT-CP02	8K3TBB2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	INFTOR-CP03	7VCM1M2	01/10/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	COPPY informativos - programas	7VDH1M2	01/10/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	Sistema producción informativos	HSQPWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	Sistema producción informativos	HSPJWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	Sistema producción informativos	HT2HWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG01	CQSMRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG02	CQVGRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG03	9C7ZGL2	01/09/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG04	9C8SGL2	01/09/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG05	9C7YGL2	01/09/2020	31/12/2020
A	DELL	R430	INFTOR-MOG06	9C8TGL2	01/09/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	CCTT-TLO5	3RKWCM2	01/11/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	CCTT NEAR LINE DIVA MANAGER	3GHFGM2	01/11/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	NEARLINE ACTOR 1	3GHJGM2	01/11/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	NEARLINE ACTOR 2	JXXC002	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	NEARLINE ACTOR 3	7YXC002	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	NEARLINE ACTOR 4	HWXC002	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	NEARLINE ACTOR 5	JVXC002	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	NEARLINE ACTOR 6	5SGZMK2	01/07/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	CCTT-ACTOR7	614TV22	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	CCTT-ACTOR8	214TV22	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R520	CCTT-ACTOR9	B1CTV22	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	CCTT-ACTOR10	5SHWMK2	01/07/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	CCTT-ACTOR11	5SJWMK2	01/07/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	CCTT-ACTOR12	5SK4NK2	01/07/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG09	CQVMRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG10	CQQGRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG11	CQRGH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG12	CQTKRH2	01/01/2020	31/12/2020

A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG13	CQPLRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG14	CQQLRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG15	CQRPH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R430	CCTT-MOG16	CQSJRH2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	DELIVERY CCTT	8K5ZBB2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PowerEdge R630	DELIVERY CCTT	CCN28C2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	SEPM-01	HSPQWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	SEPM-02	HSRMWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R630	ITMS-01	HSNKWG2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R520	DIVA MANAGER MAIN	H4G5ZX1	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R520	DIVA MANAGER BACKUP	D4G5ZX1	01/01/2020	31/12/2020

**TORRESPAÑA – FONDO DOCUMENTAL**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	POWEREDGE R310	ODETICS	FRBYT4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R310	ODETICS	GXXYZ4J	01/01/2020	31/12/2020
B	DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	GT6WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R710	TEDIAL TARSYS Y MPM	5R6ZT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R710	TEDIAL TARSYS Y MPM	3R6ZT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	8X2WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	8T6WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R900	ANÁLISIS DE QC	BGXTM4J	01/01/2020	30/06/2020

**PRADO DEL REY - FONDO DOCUMENTAL**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
B	DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	11PXJ4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	30PXJ4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	71PXJ4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	JG97K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	7G97K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	HG97K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	GG97K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	5X07K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	4X07K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	B4Q8K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	H4Q8K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	2GB8K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	DW07K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	FW07K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	HR5CK4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	JR5CK4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	CT6WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	9X2WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	9T6WT4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	94Q8K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	1GB8K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	FG97K4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWEREDGE R900	FONDO DOCUMENTAL	CGXTM4J	01/01/2020	30/06/2020

B	DELL	POWEREDGE R510	CARBON CODER	CPQK6SJ	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	JX9L6SJ	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	6TOL6SJ	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	STOL6SJ	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R510	CARBON CODER	DPQK6SJ	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R720	CARBON CODER	51KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER EDGE R720	CARBON CODER	61KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
A	DELL	POWER EDGE R610	SERVICIO FTP	25Q8K4J	01/01/2020	31/12/2020

**PRADO DEL REY - PROGRAMAS**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	POWEREDGE R310	MOG	JMFY35J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R310	MOG	2GJ665J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R310	MOG	3GJ665J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R510	DIVA MANAGER	HGF185J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R510	DIVA ACTOR	269185J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R510	DIVA ACTOR	369185J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R510	DIVA ACTOR	469185J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R610	INTERCAMBIO SONIDO	GVMGN4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	ALTIRIS	864BQK2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	STP01	863GQK2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	STP02	863DQK2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	MS01	8649QK2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	COMMAND 3	863JQK2	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R630	COMMAND 4	8639QK2	01/01/2020	31/12/2020

**LAS PALMAS**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	POWEREDGE R200	MOG	JC9VJ4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R210	REINSERTADOR DE SUBTITULADO DE LA 1	429860	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R210	REINSERTADOR DE SUBTITULADO DE LA 2	438037	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	POWEREDGE R430	SERVIDOR ORAD	320911	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	PRECISION TOWER 3620	GESTIÓN ORAD	320910	01/01/2020	31/12/2020

**SAN CUGAT - FONDO DOCUMENTAL**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
B	DELL	R520	Diva Net 1	HFFFNZ1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R520	Diva Net 2	IJFFLNZ1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	Diva Manager	J21D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	Diva Director	DW6D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 1	GCXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 2	HCXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 3	9CXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 4	DCXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 5	BCXC05J	01/01/2020	30/06/2020

B	DELL	R510	Actor 6	CWS105J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 7	CCXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R510	Actor 8	FCXC05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R900	Cerify QC Auto	HBBWM4J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD MPM 1	431D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD MPM 2	531D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD Transcoder 1	HXCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD Transcoder 2	JXCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD Transcoder 3	2YCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD Transcoder 4	1YCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	FD Transcoder 5	3YCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	AX-4	Cabina BBDD Tedral	SW30MJ1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	POWER VAULT 3600+	Almacenamiento BBDD Carbon	9GGBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R720	Carbon Coder	71KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R720	Carbon Coder	81KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R520	Gestión Granja	B1KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R520	Gestión Granja	C1KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	TD Tarsys 1	331D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	TD Tarsys 2	231D05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	TD AST 1	7PCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	TD AST 2	6PCD05J	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R710	TD AST 3	8PCD05J	01/01/2020	30/06/2020
A	DELL	R610	FD DNS	3N07K4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R620	FTP 01	CXJBLY1	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R620	FTP 02	GXJBLY1	01/01/2020	31/12/2020
B	DELL	R620	Marquis	21KBLY1	01/01/2020	30/06/2020
B	DELL	R620	Marquis	91KBLY1	01/01/2020	30/06/2020

**SAN CUGAT – SISTEMA DIGITAL**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	R510	Diva Manager	GCGFM4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R510	Diva Actor 1	6DGFM4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R510	Diva Actor 2	2DGFM4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R510	Diva Actor 3	JM09N4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R510	Diva Actor 4	D3J5N4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R510	Diva Actor 5	C3J5N4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R210	BCN-MOS01	9DYD6X1	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	Poweredge R3000	BCN-MOG01	6BPQN4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	Poweredge R3001	BCN-MOG02	DBPQN4J	01/01/2020	31/12/2020

**SAN CUGAT – CONTROL CENTRAL (SUBTITULADO)**

ITEM	MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S	INICIO SOPORTE	FIN SOPORTE
A	DELL	R200	Subtitulado La1	D94BC4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R200	Subtitulado La2	B94BC4J	01/01/2020	31/12/2020
A	DELL	R210	Subtitulado Fingertext	HMB0Z4J	01/01/2020	31/12/2020

## **Definición del soporte y mantenimiento**

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

- Acceso por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos, a técnicos de nivel avanzado para resolución de problemas de hardware o software.
- Asistencia remota a través de conexión de Internet para agilizar el proceso de resolución de problemas de hardware o software las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos.
- Desplazamiento de un técnico in situ o envío de piezas de repuesto para realizar reparaciones y resolver problemas relacionados con incidencias cualificadas.
- Servicio in situ disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos. Tiempo de presentación in situ en las instalaciones descritas: 4 horas desde la finalización del proceso de resolución telefónica de problemas de gravedad que impliquen pérdida total de funciones imprescindibles para la actividad.
- Envío de piezas por procedimiento de emergencia durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica en casos de pérdida total de funciones imprescindibles para la actividad.
- Asistencia conjunta para productos de determinados proveedores de hardware y software.
- Asistencia sobre los procedimientos de las aplicaciones de software más populares.
- Administración de escalado intermediada en un punto único de contacto con niveles de gravedad definidos por el usuario.
- Centros de actuación globales para gestionar las situaciones críticas, supervisar in situ los envíos esenciales y proporcionar una gestión proactiva de crisis durante eventos como desastres naturales.

Asimismo, el contrato incluirá 30 horas de servicios variables dedicados al soporte in situ de personal especializado, con el fin de resolver cualquier eventualidad no incluida en el mantenimiento anteriormente descrito. Estos servicios deberán prestarse en cualquiera de los centros de la Corporación RTVE y serán abonados en caso de ejecutarse.

## **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.