

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

### **MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ROBOTICA DIVA**

#### **Objeto**

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el "MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ROBÓTICA DIVA".

#### **Descripción del equipamiento**

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento DIVA, especificado en el ANEXO. El adjudicatario quedará obligado a realizar la revisión y actualización del inventario, durante los dos primeros meses del contrato, que una vez consensuado con CRTVE quedará incorporado como base del mantenimiento contratado.

#### **Definición del soporte y mantenimiento**

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

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas (su disponibilidad puede variar en función del país y/o programa).
- Scripts de actualización (disponibilidad variable en función del programa).
- Certificación con la mayoría de las nuevas versiones o productos de terceros (la disponibilidad puede variar en función del programa).
- Versiones mayores de productos y tecnología, lo que puede incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
- Asistencia en las peticiones de servicio 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7)
- Acceso al sistema de soporte al cliente basados en la web 24x7, incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea, a menos que se indique de otro modo.
- Servicio no técnico al cliente durante el horario laboral estándar (9h a 18h).
- Instalación presencial u "onsite" de actualizaciones integradas de software.
- Soporte de hardware presencial u "onsite".

## Definiciones de gravedad

A continuación, describimos distintos tipos de gravedad que se pueden dar con una incidencia, para establecer los tiempos máximos de respuesta y resolución exigidos en cada caso:

**Gravedad 1:** El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Hay una pérdida completa de servicio. La operación es crítica para el negocio y la situación es de emergencia. Una petición de servicio de Gravedad 1 presenta, al menos, una de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no está disponible
- El sistema deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables en los recursos o las respuestas
- El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

**Gravedad 2:** Hay una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes no se encuentran disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida

**Gravedad 3:** Hay una leve pérdida de servicio. El impacto se traduce en molestias y puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad

**Gravedad 4:** RTVE solicita información, una mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No hay pérdida de servicio y el resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Las solicitudes de servicio no sólo podrán ser cambiadas de prioridad, según las necesidades de CRTVE, sino que, en caso de insatisfacción con la resolución o la respuesta de un caso que provoque un impacto crítico en el negocio, se podrán escalar para involucrar en su resolución a la Dirección de Soporte, recibiendo así, un mayor nivel de atención y, si fuese necesario, más recursos.

Los tiempos de respuesta de cada tipo de incidencia serán:

| Criticidad | Tiempo de Respuesta |
|------------|---------------------|
| Gravedad 1 | 5 minutos           |
| Gravedad 2 | 2 horas             |
| Gravedad 3 | 8 horas             |
| Gravedad 4 | 24 horas            |

Estos tiempos de respuesta se computarán, desde el momento de registro de la incidencia.

Los tiempos de resolución de cada tipo de incidencia serán:

| Criticidad | Tiempo de Resolución |
|------------|----------------------|
| Gravedad 1 | 1 hora               |
| Gravedad 2 | 6 horas              |
| Gravedad 3 | 24 horas             |
| Gravedad 4 | 48 horas             |

### 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 o Subsistemas

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

## ANEXO

| DESCRIPCION PRODUCTO                                      | UNDS | Nº CSI   | INSTALADO EN                  | FECHA FIN SOPORTE |
|-----------------------------------------------------------|------|----------|-------------------------------|-------------------|
|                                                           |      |          | <b>BARCELONA</b>              |                   |
| Front Porch Avid Connectivity (Interplay Archive Support) | 5    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Actor                                         | 5    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVA Manager Base Software                    | 1    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Nearline Capacity                             | 64   | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Drop Folder Monitoring                        | 1    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Manager Failover                              | 1    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Storage Plan Manager                          | 1    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Archive Capacity                              | 1000 | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number) | 1    | 20122846 | CD-356                        | 31/12/2021        |
|                                                           |      |          | <b>BARCELONA<br/>FFDD</b>     |                   |
| Front Porch Actor                                         | 8    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVAdirector                                  | 6    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Partial Restore for MXF OP1a / MPEG2 SD       | 2    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVAnet Backup Gateway                        | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Mixed Drives                                  | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVA Manager Base Software                    | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Manager Failover                              | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number) | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Archive Capacity (Unlimited)                  | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Storage Plan Manager                          | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Export/Import                                 | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVArePLICATE                                 | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Drop Folder Monitoring                        | 1    | 19495439 | CD-346                        | 31/12/2021        |
|                                                           |      |          | <b>PRADO DEL REY<br/>FFDD</b> |                   |
| DIVArchive Automatic Data Migration - Server Perpetual    | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number) | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Manager Failover                              | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Partial Restore for MXF OP1a / MPEG2 SD       | 2    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Archive Capacity (Unlimited)                  | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Actor                                         | 29   | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVA Manager Base Software                    | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Storage Plan Manager                          | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Nearline Capacity                             | 30   | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Export/Import                                 | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch DIVAnet Backup Gateway                        | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Mixed Drives                                  | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |
| Front Porch Manager Failover                              | 1    | 20122940 | CD-345                        | 31/12/2021        |

|                                                           |           |                      |                                     |            |
|-----------------------------------------------------------|-----------|----------------------|-------------------------------------|------------|
| Front Porch Drop Folder Monitoring                        | 1         | 20122940             | CD-345                              | 31/12/2021 |
| Front Porch DIVAdirector                                  | 6         | 20122940             | CD-345                              | 31/12/2021 |
|                                                           |           |                      | <b>PRADO DE REY<br/>OPERACIONES</b> |            |
| DIVArchive Archive Capacity - Tape Library Slot Perpetual | unlimited | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Automatic data migration tool                 | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Actor                                         | 13        | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Avid Connectivity (Interplay Archive Support) | 9         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Nearline Capacity                             | 103       | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Storage Plan Manager                          | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Export/Import                                 | 2         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch DIVAprotect - Collection and Reporting        | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Manager Failover                              | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number) | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
| Front Porch DIVA Manager Base Software                    | 1         | 20123268             | CD-398                              | 31/12/2021 |
|                                                           |           |                      | <b>TORRESPAÑA<br/>INF-CCTT</b>      |            |
| DIVArchive Archive Capacity - Tape Library Slot Perpetual | 1700      | 21681147<br>20123362 | CD-569                              | 31/12/2021 |
| DIVArchive Avid Connectivity - Server Perpetual           | 13        | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| DIVArchive Actor - Server Perpetual                       | 13        | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch SPM Basic                                     | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Storage Plan Manager                          | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Manager Failover                              | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Object Transfer Utility                       | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Rebuild Damaged Tape Utility                  | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Export/Import                                 | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch DIVAprotect - Collection and Reporting        | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number) | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch Nearline Capacity                             | 340       | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |
| Front Porch DIVA Manager Base Software                    | 1         | 20123362             | CD-569                              | 31/12/2021 |