

SOPORTE DEL SOFTWARE INGESTA Y TRANSCODIFICACIÓN WOODY

Objeto

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE DEL SOFTWARE DE INGESTA Y TRANSCODIFICACIÓN WOODY”.

Descripción del equipamiento

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

SANT CUGAT	
SOFTWARE	DONGLE/LICENCIA
Woody Ingest	436774381/1024274108
Woody Ingest	436772302/1024274948
Woody In2it	d7abe731-dded-4d64-98e1-6de82aa4df7e
Woody In2it	3f5f9ddf-b58c-498e-9549-0edf6eb23847
Woody In2it	66bfff3f-e182-451f-8ca2-e2514e783491
Woody In2it	2f934360-ffd5-462e-aed7-cd61a049b3f3
Woody In2it	5629ace5-1949-4f37-b2fa-72678c87d968

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Actualizaciones de SW tanto de las aplicaciones como del sistema operativo
- Soporte telefónico y conexión remota en castellano en horario de oficina: lunes a jueves 9:00-18:00 y viernes de 9:00-14:00 horas
- Intervención remota en horario laboral, con tiempo de respuesta de 4 horas.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Asistencia técnica in situ en horario de oficina en casos de avería grave que no haya podido solucionarse telefónicamente o por conexión remota, con tiempo de respuesta de 48 horas.
- Gestión y atención de incidencias
- Atención a consultas del servicio
- Apertura de casos con el fabricante

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.