

SOPORTE DEL SOFTWARE DE INGESTA GLOOKAST MEDIAPRODUCER DEL SISTEMA DE OPERACIONES EN PRADO DEL REY

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el soporte del Software de ingesta GLOOKAST instalado en la redacción de operaciones de Prado del Rey.

Equipamiento

El servicio de soporte incluye las siguientes licencias:

- Madrid – Prado:
 - o 4 licencias Glookast Media Producer Ultimate
 - o 1 licencia Glookast Media Services

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición de este mantenimiento son las siguientes:

- Soporte telefónico, mail o por conexión remota, 24 horas al día, 7 días de la semana, con un tiempo de respuesta de 6 horas.
- Actualización versiones de Software.
- Asistencia técnica in situ de técnicos en horario de oficina ante una avería grave, que no se haya podido solucionar telefónicamente con tiempo de respuesta máximo de 8 horas.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- 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

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