

## **SOPORTE DEL SOFTWARE DE INGESTA GLOOKAST MEDIAPRODUCER DEL SISTEMA DE OPERACIONES**

### **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

#### **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 y Canarias.

#### **Equipamiento**

El servicio de soporte incluye las siguientes licencias:

- Madrid – Prado:
  - 4 licencias Glookast Media Producer Ultimate
  - 1 licencia Glookast Media Services.
  
- Ingesta Ficheros Canarias:
  - 4x licencias Glookast Media Producer Ultimate
  - 2x licencia Glookast Media Services.
  
- Ingesta SDI Canarias:
  - 4x licencias Glookast Gloobox Capture
  - 2x licencia Glookast Gloobox Scheduler

#### **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.