

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE SISTEMAS DE AUTOMATIZACIÓN PEBBLE BEACH**

### **Objeto**

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el Mantenimiento del Software del Sistema de Automatización Pebble Beach instalado en los Controles de Continuidad de Emisión de San Cugat”.

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

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

- Soporte telefónico, mail o por conexión VPN en español 5 días a la semana desde las 9:00 hasta las 18:00 horas.
- Soporte telefónico en inglés 24 horas al día, 7 días de la semana para casos de emergencia.
- 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

El adjudicatario designará a una persona, que será la única persona válida a todos los efectos como interlocutor permanente entre ambas partes. Facilitará al menos un teléfono de contacto, así como su dirección de email, mediante los cuales el personal de CRTVE pueda tratar cualquier asunto relacionado con el presente Expediente. La disponibilidad será de 9h. a 18h. ininterrumpidamente, de lunes a viernes, salvo días festivos.

Dicha persona tendrá información y capacidad técnica adecuada para poder hacer correctamente el seguimiento del soporte de los equipos e instalaciones adjudicados durante la vigencia del contrato.

## **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.