

**MANTENIMIENTO DE CONVERTORES DE FORMATO PARA  
SEÑALES DE ALTA DEFINICIÓN UBICADOS EN LOS  
CONTROLES DE TORRESPAÑA Y SANT CUGAT**

## **MANTENIMIENTO DE CONVERTORES DE FORMATO PARA SEÑALES DE ALTA DEFINICIÓN UBICADOS EN LOS CONTROLES DE TORRESPAÑA Y SANT CUGAT**

### **Objeto**

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el "MANTENIMIENTO DE CONVERTORES DE FORMATO PARA SEÑALES DE ALTA DEFINICIÓN UBICADOS EN LOS CONTROLES DE TORRESPAÑA Y SANT CUGAT".

### **Descripción del equipamiento**

El soporte será de aplicación a los convertidores que se mencionan más abajo:

Soporte para dos **convertidores** de Frame Rate de alta calidad:

- Alchemist Live SDI E16953520301579
- Alchemist Live SDI E16953520301590

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

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

- Soporte telefónico, vía email y conexión remota en castellano 9x5 en horario de lunes 7a viernes de 9:00h a 18:00h y por el fabricante en 24x7.
- Acceso a portal de incidencias para clientes disponible en formato 24x7.
- Tiempo máximo de respuesta de 4 horas.
- Actualizaciones de software.
- Asistencia técnica in situ en horario de oficina ante una avería grave que no pueda ser resuelta en remoto.

### **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.