

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 Exchange	dfe2c164-fcc3-480b-b3f8-eadec03b5dcd
Woody Exchange	e0ca4c71-2510-450b-a696-12d749269c77
Woody Exchange	f31f28bf-8d0f-456e-8dcf-4163560983e8
Woody Access	5d9912a8-a5a4-4c47-ab83-e2503e988e75
Woody Access	6ef4f4e7-b5d2-44a0-a8ea-018dcf6935e1
Woody Access	29d4f3fc-5d11-414e-8dc6-d01b5462032a
Woody Access	5014f13c-ed23-49f3-8c7b-3424d6fd36f6
Woody Access	ba099360-2be6-4540-a9c1-9d277da1b40b

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.