

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SOPORTE PLATAFORMA MOVEIT DEL SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE PLATAFORMA MOVEIT DEL SISTEMA DE CONTRIBUCIÓN”.

Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá las siguientes licencias de MOVEit que entran dentro del presente lote.

TORRESPAÑA - CONTRIBUCIÓN			
SISTEMA	MARCA	MODELO	CÓDIGO
SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise	MC-7000-0700
SOFTWARE	MOVEit	Central Enterprise Failover	MC-7300-0700
SOFTWARE	MOVEit	DMZ	MM-7000-0700
SOFTWARE	MOVEit	DMZ	MM-7000-0700

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido y para todo el equipamiento incluido son las siguientes:

- Portal de clientes con posibilidad de:
 - Gestionar y crear casos de soporte en línea
 - Administrar las licencias de productos
 - Hacer búsquedas en una Base de Conocimiento
 - Acceder a documentación
 - Participar en foros de productos
 - Sugerencias y votación de mejoras de las funciones
- Asistencia en línea de lunes a viernes en horario de 8:00 a 16:30 GMT.
- Acceso a descargas de productos, incluida la disponibilidad de las versiones más recientes de los productos, actualizaciones importantes y correcciones de errores.

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.