

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO SERVIDOR DE TRANSCODIFICACIÓN TELESTREAM

Objeto

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “MANTENIMIENTO SERVIDOR DE TRANSCODIFICACIÓN TELESTREAM”.

Descripción del equipamiento

El mantenimiento será de aplicación a los siguientes ítems:

Nº serie	Descripción	Inicio	Fin
S264261X3222379	Telestream VLS-G7- WWSVR Lightspeed G7 Server-WW Atto ATFFRM-N322- 000 ATTO FastFrame3 Dual Channel 10/25GbE x16 PCIe 3.0 Low Profile Integrated SFP28W	15/03/2025	31/12/2025

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Asistencia técnica telefónica y por correo electrónico (Hot Line) en consultas sobre operación de la aplicación FlipFactory de Telestream: de 09:00 a 19:00 de lunes a viernes, en días laborables, con tiempo de respuesta de 6 horas.
- Soporte Telefónico del Distribuidor, de 09:00 a 19:00, y del servicio de asistencia técnica telefónica y por correo electrónico de Telestream en Europa de 09:00 a 18:00.
- Acceso a la base de datos de conocimientos de Telestream para llevar a cabo consultas sobre documentos tanto de información general como específicos, mediante una cuenta de usuario y una contraseña.
- Revisiones de mantenimiento (Maintenance Releases) que estén disponibles y actualizaciones de software, en el periodo de vigencia del servicio de asistencia técnica.
- Las revisiones de mantenimiento contarán con correcciones de problemas de funcionamiento de la versión licenciada.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Asistencia técnica in situ en horario de oficina ante una avería grave que no haya podido solucionarse ni telefónica ni remotamente.

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 o Subsistemas

RTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.

Inventario del Soporte

El adjudicatario presentará una relación de todos los elementos bajo soporte que deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Ítem
- Modelo
- Unidades
- Número de serie, número de licencia o identificador del ítem
- Fecha de inicio y fin de vigencia

Este listado será elaborado y proporcionado a CRTVE durante las semanas iniciales de prestación del servicio. Además, deberá ser actualizado y reenviado con los cambios que surjan a lo largo del periodo de contratación de este.