

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

SOPORTE SISTEMA DE GRABACIÓN HD SIN CINTAS PARA LOS ESTUDIOS DE SAN CUGAT

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el mantenimiento de los servidores de los sistemas de grabación localizados en las instalaciones de San Cugat.

Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el equipamiento descrito a continuación:

SAN CUGAT		
SISTEMA	MODELO	S/N
IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323500
IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323510
IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323480
IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323490
XTACCESS	XTA-1U-4	A323520
XTACCESS	XTA-1U-4	A323530
XTACCESS	XTA-1U-4	A323540
XTACCESS	XTA-1U-4	A323550
STREAMING SERVER	STR-1U-4	A323340
DB SERVER	DBS-1U-4	A323330
DB SERVER	DBS-1U-4	A323320
XHUB3	XH3	H301432
LSM REMOTE	RCU-XT	R176140
LSM REMOTE	RCU-XT	R176150
LSM REMOTE	RCU-XT	R176160
LSM REMOTE	RCU-XT	R176170
LSM REMOTE	RCU-XT	R176180
XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323470
XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323430
XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323420
CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A325450
CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A325460
CONTENT STORE	CSJ-4240-2TB	A325470
CONTENT STORE	CSJ-4240-2TB	A325480
CONTENT SERVER	CSS-4000-2TB-8X0	A325440
CONTENT BRIDGE	CLB-4000-MMF	A325490

Definición del soporte y mantenimiento

Se debe especificar el mantenimiento a realizar sobre todos los elementos de Hardware y Software incluidos en el presente Pliego. La oferta recogerá de forma clara y precisa los planes de mantenimiento y soporte, siguiendo las recomendaciones del fabricante de cada elemento, subsistema y sistema que den lugar a este servicio, incluyendo los elementos ofertados y los aportados por CRTVE, así como los niveles de asistencia operativa incluyendo entre otros:

- Nivel de servicio para todos y cada uno de los elementos Hardware y Software, Sistemas y Subsistemas referidos.
- Costes anuales del mantenimiento de todos y cada uno de los elementos Hardware y Software referidos.
- Costes de la asistencia operativa y/o técnica.
- El soporte-mantenimiento debe incluir:
 - Soporte telefónico 24x7.
 - Diagnóstico de incidencias remoto y asistencia técnica in-situ en horario de oficina de averías graves que no puedan ser resueltas de manera remota.
 - Acceso a actualizaciones de software y firmware.
 - Asistencia a las actualizaciones.
 - Reemplazo de hardware averiado en avance y sin coste adicional.
 - Tiempo máximo de respuesta 2 horas.
 - Soporte vía email y conexión remota en castellano de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h.
 - Acceso a portal de incidencias para clientes 24x7.

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.

Dicho interlocutor 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.

Igualmente, CRTVE dará al adjudicatario los datos de los responsables y forma de contacto para la interlocución. Todos estos datos se facilitarán recíprocamente a la firma del contrato.

Informes de Actividad

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de incremento sobre los requisitos mínimos exigidos.
- 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.