

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS E INSTALACIONES TÉCNICAS DE TVE EN PRADO DEL REY

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS E INSTALACIONES TÉCNICAS DE TVE EN PRADO DEL REY”.

Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento:

SISTEMA	MARCA	VERSIÓN	INICIO MTO.
DataMiner	Skyline	10.2.0.0	01/04/2025

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Acceso a todas las nuevas versiones disponibles (menores y mayores) de los productos software sin cargo económico adicional.
- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina: lunes a viernes 9:00-18:00.
- Respuesta, por parte del adjudicatario, en las primeras 8 horas desde la comunicación de una incidencia en un producto software.
- Licencia de la herramienta software DIS (DataMiner Integration Studio)

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.