

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE SISTEMA MOG REDACCIÓN INFORMATIVOS TORRESPAÑA

Objeto

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “SOPORTE SISTEMA MOG REDACCIÓN INFORMATIVOS TORRESPAÑA”.

Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el software MOG especificado a continuación:

MOG Solutions Torrespaña Informativos					
LOCALIZACIÓN	SOFTWARE	Nº LICENCIAS	DONGLE	INICIO MTO.	FIN MTO.
Torrespaña	MAM4PRO MEDIA	1	54478171537913130	11/04/2025	10/04/2026
	MAM4PRO MEDIA	1	178158648912722275	11/04/2025	10/04/2026
	MAM4PRO MEDIA	1	840184247602893749	11/04/2025	10/04/2026
	MAM4PRO MEDIA	1	259579947693506069	11/04/2025	10/04/2026

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:

- 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

El adjudicatario nombrará un coordinador que tendrá como interlocutor funcional a un responsable del proyecto nombrado por parte de RTVE para las tareas de coordinación del soporte in situ.

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.