

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO ALMACENAMIENTO Y SERVIDORES DE AUDIO-VÍDEO DE TORRESPAÑA

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el Mantenimiento del servidor de audio-vídeo del área de Ingesta centralizada de Torrespaña.

Ítem 1: recertificación y soporte durante 36 meses de los siguientes equipos:

Equipo/Descripción	S/N
Venice S400-G1	2906.1300K02-101318
	2906.1300K02-101319
	2906.1300K02-101320
Spycer Node 2U12 Main 96TB HDD	2902.4004K00-190058
Spycer Node 2U12 JBOD 96TB HDD	2902.4004K00-190059
	2902.4004K00-190060
Ebantic BPM	BPM4M RTVE Torrespaña

Definición del soporte y mantenimiento:

Las prestaciones mínimas y definición de este mantenimiento son las siguientes:

- Tiempos de respuesta de lunes a viernes 9:00-19:00 (días laborables):
 - Soporte técnico crítico: < 2h
 - Soporte técnico alto: < 4h
 - Soporte técnico medio: < 1 día laborable
- Tiempos de respuesta en días no laborables:
 - Soporte técnico crítico: < 2h
- Servicios de reparación: < 5 días laborables
- Actualizaciones de SW incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones.
- Actualización de hardware (firmware) a nuevas versiones.
- Soporte técnico hot line por parte del fabricante: 24 horas/7días.
- Soporte técnico hot line en español: de lunes a jueves 9:00-19:00. Viernes 9:00-15:00. (días laborables).
- Actualizaciones de SW incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones. Actualización de hardware (firmware) a nuevas versiones.
- Envío de piezas de repuesto en 24 horas desde el aviso de fallo de lunes a viernes.
- Asistencia técnica in situ: de lunes a viernes, con tiempo de respuesta 24 horas.

- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas, con tiempo máximo de conexión de 4 horas.
- Apertura de casos con el fabricante.

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 RTVE pueda tratar cualquier asunto relacionado con el presente Expediente. La disponibilidad será de 9:00 a 18:00 ininterrumpidamente, de lunes a viernes, salvo días festivos.

Dicha persona 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, RTVE dará al adjudicatario los datos de los responsables y forma de contacto para la interlocución.

Ítem 2: suministro, sustitución, configuración y mantenimiento durante 35 meses de la electrónica de red.

Se suministrarán nuevos switches que sustituirán los siguientes Switches de la instalación por otros de iguales o mejores prestaciones. El adjudicatario asumirá la sustitución y configuración de los equipos sin interrumpirá el servicio. El adjudicatario realizará la configuración de los mismos hasta dejar la instalación plenamente operativa en redundancia. Esta actuación se coordinará con el equipo técnico de RTVE.

Equipamiento

Equipo/Descripción	S/N
PowerSwitch S5212F-0N	CDRB9Z2
	CC6D9Z2
PowerSwitch N1500 Series	B9ZDPK2
	4CZDPK2

Se suministrará un soporte durante 35 meses para los nuevos switches instalados.

Definición de soporte y mantenimiento

- Atención telefónica de lunes a viernes laborables de 9:00 a 19:00
- Resolución de averías *in-situ* en el siguiente día laborable tras el aviso (Next Business Day)

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

CRTVE 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.

Se valorará como **criterio técnico**, según consta en el Pliego de Condiciones Generales que el soporte de la electrónica de red incluya el reemplazo de piezas averiadas sin costo adicional.