

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

### SOPORTE SISTEMAS DE GRABACIÓN SIN CINTAS SAN CUGAT Y PRADO DEL REY

#### 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 y Prado del Rey.

#### Descripción del equipamiento

El soporte cubrirá:

- Ítem 1: Revisión y recertificación de ambos sistemas con su correspondiente informe de estado de los equipos. En él deben constar las versiones de firmware instaladas en cada uno de ellos, así como cualquier información relevante adicional sobre el estado actual de estos. A este informe se adjuntará el listado completo actualizado del equipamiento cubierto por el contrato. Esta acción se llevará a cabo en el plazo de dos semanas desde la formalización del contrato.
- Ítem 2: Mantenimiento del siguiente equipamiento:

SAN CUGAT			
SISTEMA		MODELO	S/N
Production Server	XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323470
	XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323430
	XTVIA BROADCAST SERVER	XTVIA-6U-BS	A323420
	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
	XHUB3	XH3	H301432
Content Production Management System	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323500
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323510
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323480
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A323490
	DB SERVER	DBS-1U-4	A323330
	DB SERVER	DBS-1U-4	A323320
Media Gateway	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
XStore SAN Central Storage	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-8XO	A325440
	CONTENT BRIDGE	CLB-4000-MMF	A325490
PRADO DEL REY			
SISTEMA		MODELO	S/N

<b>Production Server</b>	BROADCAST SERVER	XT3-6U-BS	A289920
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-BS	A289930
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-BS	A289940
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-BS	A289950
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-BS	A159670
	LSM REMOTE	RCU	R163450
	LSM REMOTE	RCU	R163460
	LSM REMOTE	RCU	R163470
	LSM REMOTE	RCU	R163480
	XHUB3	XH3	H301322
	SOFTWARE MULTICAM		
<b>Content Production Management System</b>	DB SERVER	DBS-3U-2	A289160
	DB SERVER	DBS-3U-2	A289170
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A289460
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A298000
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A298010
	SOFTWARE IP DIRECTOR		
<b>Media Gateway</b>	XTACCESS	XTA-1U-4	A289470
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289480
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289490
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289500
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289510
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289520
	SOFTWARE XTACCESS		
<b>XStore SAN Central Storage</b>	CONTENT SERVER	CSS-4000-2TB-8XO	A290250
	CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A290200
	CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A290210
	CONTENT STORE	CSJ-4240-2TB	A290240
	SWITCH	ARISTA	ARI1907/ SW60615
	SWITCH	ARISTA	SW60612

### 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.
  - Tiempo máximo de respuesta de 1 hora.
  - Acceso a portal de incidencias para clientes 24x7. Apertura de casos, diagnóstico de incidencias y estado de resolución de los mismos. Gestión de garantía.

- Diagnóstico de incidencias remoto y asistencia técnica in-situ en horario de oficina de averías graves que no puedan ser resueltas de manera remota.
- Tiempo máximo de intervención técnica in-situ de 72 horas.
- Soporte vía email y conexión remota en castellano de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h.
- Alerta, acceso y asistencia a *updates* y *upgrades* de software y firmware.
- Reemplazo de hardware averiado en avance y sin coste adicional.

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.