

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO TRACO DE LA REDACCIÓN DE SAN CUGAT Y TORRESPAÑA**

### **Objeto**

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el mantenimiento de las aplicaciones Traco, de integración con Chyron, de los sistemas de Madrid Informativos y San Cugat.

### **Definición del soporte y mantenimiento**

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

- Soporte en horario de oficina de 9:00 a 17:00h, de lunes a viernes.
- Actualizaciones de SW incluyendo nuevas versiones y aplicaciones.
- Respuesta en 8 horas tras recibir notificación.
- Acceso al portal de soporte y 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.

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.

### **Equipamiento**

<b>Informativos Torrespaña</b>		
<b>Uds.</b>	<b>Equipo/Descripción</b>	<b>S/N</b>
1	Traco GFX 10 Client, One year of Silver Support	Traco 9640-90159-00
230	Traco GFX add Client One year of Silver Support	Traco 9640-90160-00
<b>Informativos San Cugat</b>		
<b>Uds.</b>	<b>Equipo/Descripción</b>	<b>S/N</b>
1	Traco GFX 10 Client, One year of Silver Support	Traco 9640-90159-00
150	Traco GFX add Client One year of Silver Support	Traco 9640-90160-00

### **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.