
MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE SISTEMA GRÁFICO PARA LA CONTINUIDAD DE SANT CUGAT

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**Objeto**

El presente pliego tiene por objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “Mantenimiento DE SOFTWARE DE SISTEMA GRÁFICO PARA LA CONTINUIDAD DE SANT CUGAT”

Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento desde la fecha de firma del contrato hasta el 17 de junio de 2027 para todo el equipamiento VIZRT especificado a continuación:

High Level Support - SUPREN-HL-CP

Dolby E Decoder License for Viz Engine 4

Dolby E Encoder License for Viz Engine 4

Viz One™ Professional Core 1

Viz One™ Professional User 2

Viz One™ Transfer Agent 2

Viz Multichannel™ Additional User Interface 7

Graphic Hub™ 1

Graphic Hub™ - Redundancy Option 1

Viz Engine™ - SDI/IP Video Input Enablement (max) 4

Viz Engine™ - SDI/IP OUT Channel 4

Viz Artist™ - Preview 1

Viz Engine™ - Preview Core 2

Viz Engine™ - Engine Core 4

Definición del soporte y mantenimiento

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

Actualizaciones de software, acceso 24x7 al Portal de Soporte Global de Vizrt Soporte Global Vizrt y Base de conocimientos. Asistencia en horario de oficina con un especialista de producto para resolver problemas con las aplicaciones de Vizrt (Soporte local en castellano).

Soporte telefónico, vía email y conexión remota en castellano 9x5 en horario Lunes a Viernes de 9:00h a 18:00h.

El adjudicatario deberá tener un portal de incidencias con acceso 24x7 para sus clientes.

Contacto vía email y telefónico y a través del portal.

Tiempo máximo de respuesta de 2 horas.

Asistencia técnica in situ en horario de oficina ante una avería grave que no pueda ser resuelta en remoto.

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 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.