

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO PLOTTER ÁREA INGENIERÍA

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el soporte y mantenimiento de software y hardware del plotter de gran formato del Área Ingeniería.

Definición del soporte y mantenimiento

El equipo objeto de este expediente es un equipo Canon modelo LFP TX3000 MFP + SCANNER T36.

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

- Soporte telefónico en castellano de primer nivel para cuestiones relacionadas con problemas del equipo, así como cualquier incidencia del controlador o del software suministrado. El horario de disponibilidad del servicio deberá de ser de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Asistencia técnica "in-situ" en caso de ser necesario por incidencia grave que no pueda ser resuelta de forma remota, con un tiempo de respuesta máximo de 24 horas, de lunes a viernes.
- Actualizaciones de software y firmware a nuevas versiones, incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones.
- Mantenimiento preventivo: Incluye las revisiones periódicas necesarias para el correcto funcionamiento del equipo.
- Cooperación con los técnicos de RTVE en la resolución de averías incluyendo la sustitución de módulos y submódulos si fuera necesario. El coste de piezas o componentes desgastados o dañados correrá a cuenta de RTVE.
- 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 9h. a 18h. ininterrumpidamente, de lunes a viernes. 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.

- En caso de incidencias especiales en que se necesite la asistencia específica del fabricante del equipo, la empresa adjudicataria se deberá encargar de todas las gestiones con el fabricante de cara a la resolución de la incidencia. La empresa adjudicataria será la única interlocutora con RTVE.
- Garantía de suministro de repuestos originales, así como garantía de disponibilidad de repuestos durante el periodo del contrato.