

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ROBOTICA DIVA

Objeto

El presente pliego tiene como objeto el soporte y mantenimiento del sistema de gestión robótica DIVA.

Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento DIVA, especificado en el ANEXO. El adjudicatario quedará obligado a realizar la revisión y actualización del inventario, durante los dos primeros meses del contrato, que una vez consensado con RTVE quedará incorporado como base del mantenimiento contratado.

Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento premier requerido para cada centro y para todo el equipamiento incluido en el anexo son las siguientes:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos.
- Actualizaciones fiscales, legales y normativas (su disponibilidad puede variar en función del país y/o programa).
- Scripts de actualización (disponibilidad variable en función del programa).
- Certificación con la mayoría de las nuevas versiones o productos de terceros (la disponibilidad puede variar en función del programa).
- Versiones mayores de productos y tecnología, lo que puede incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
- Asistencia en las peticiones de servicio 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7)
- Acceso al sistema de soporte al cliente basados en la web 24x7, incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea, a menos que se indique de otro modo.
- Servicio de atención telefónica al cliente durante el horario laboral estándar (9h a 18h).
- Instalación presencial u "onsite" de actualizaciones integradas de software.
- Soporte de hardware presencial u "onsite".

Definiciones de gravedad

A continuación, describimos distintos tipos de gravedad que se pueden dar con una incidencia, para establecer los tiempos máximos de respuesta y resolución exigidos en cada caso:

Gravedad 1: El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable. Hay una pérdida completa de servicio. La operación es crítica para el negocio y la situación es de emergencia. Una petición de servicio de Gravedad 1 presenta, al menos, una de las siguientes características:

- Datos dañados
- Una función crítica documentada no está disponible
- El sistema deja de responder de forma indefinida, lo que causa retrasos inaceptables en los recursos o las respuestas
- El sistema se bloquea y sigue bloqueándose repetidamente después de cada intento de reinicio.

Gravedad 2: Hay una pérdida grave de servicio. Prestaciones importantes no se encuentran disponibles sin que exista una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida

Gravedad 3: Hay una leve pérdida de servicio. El impacto se traduce en molestias y puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad

Gravedad 4: RTVE solicita información, una mejora o aclaración de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No hay pérdida de servicio y el resultado no impide el funcionamiento de un sistema.

Las solicitudes de servicio no sólo podrán ser cambiadas de prioridad, según las necesidades de RTVE, sino que, en caso de insatisfacción con la resolución o la respuesta de un caso que provoque un impacto crítico en el negocio, se podrán escalar para involucrar en su resolución a la Dirección de Soporte, recibiendo así, un mayor nivel de atención y, si fuese necesario, más recursos.

Los tiempos de respuesta de cada tipo de incidencia serán:

Criticidad	Tiempo de Respuesta
Gravedad 1	5 minutos
Gravedad 2	2 horas
Gravedad 3	8 horas
Gravedad 4	24 horas

Estos tiempos de respuesta se computarán, desde el momento de registro de la incidencia.

Los tiempos de resolución de cada tipo de incidencia serán:

Criticidad	Tiempo de Resolución
Gravedad 1	1 hora
Gravedad 2	6 horas
Gravedad 3	24 horas
Gravedad 4	48 horas

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.

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.

ANEXO

DESCRIPCION PRODUCTO	UNDS	Nº CSI	INSTALADO EN	FECHA FIN SOPORTE
			BARCELONA	
Front Porch Avid Connectivity (Interplay Archive Support)	5	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Actor	5	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch DIVA Manager Base Software	1	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Nearline Capacity	64	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Drop Folder Monitoring (Incluido en Base Software core)	1	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Manager Failover	1	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Storage Plan Manager	1	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Archive Capacity	1000	20122846	CD-356	31/12/2026
Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number)	1	20122846	CD-356	31/12/2026
			BARCELONA FFDD	
Front Porch Actor	8	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch DIVAdirector	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Partial Restore for MXF OP1a / MPEG2 SD	2	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch DIVA Connet Backup Gateway	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Mixed Drives	6	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch DIVA Manager Base Software	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Manager Failover	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number)	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Archive Capacity (Unlimited)	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Storage Plan Manager	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Export/Import	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch DIVArePLICATE	1	19495439	CD-346	31/12/2026
Front Porch Drop Folder Monitoring	1	19495439	CD-346	31/12/2026
			PRADO DEL REY FFDD	
DIVArchive Automatic Data Migration - Server Perpetual	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number)	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Manager Failover	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Partial Restore for MXF OP1a / MPEG2 SD	2	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Archive Capacity (Unlimited)	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Actor (Data Hub)	23	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch DIVA Manager Base Software (Core)	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Storage Plan Manager	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Nearline Capacity	24	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Export/Import	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch DIVA Connet Backup Gateway	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Mixed Drives	1	20122940	CD-345	31/12/2026

Front Porch Manager Failover	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch Drop Folder Monitoring	1	20122940	CD-345	31/12/2026
Front Porch DIVA Director 6	1	20122940	CD-345	31/12/2026
			PRADO DE REY OPERACIONES	
DIVArchive Archive Capacity - Tape Library Slot Perpetual	unlimited	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Automatic data migration tool	1	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Actor	13	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Avid Connectivity (Interplay Archive Support)	9	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Nearline Capacity	103	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Storage Plan Manager	1	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Export/Import	2	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch DIVAprotect - Collection and Reporting	1	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Manager Failover	1	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number)	1	20123268	CD-398	31/12/2026
Front Porch DIVA Manager Base Software	1	20123268	CD-398	31/12/2026
			TORRESPAÑA INF-CCTT	
DIVArchive Archive Capacity - Tape Library Slot Perpetual	1700	21681147 20123362	CD-569	31/12/2026
DIVArchive Avid Connectivity - Server Perpetual	13	20123362	CD-569	31/12/2026
DIVArchive Actor - Server Perpetual	13	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch SPM Basic	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Storage Plan Manager	2	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Manager Failover	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Object Transfer Utility	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Rebuild Damaged Tape Utility	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Export/Import	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch DIVAprotect - Collection and Reporting	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Managed Externalized Tapes (unlimited number)	1	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch Nearline Capacity	340	20123362	CD-569	31/12/2026
Front Porch DIVA Manager Base Software	1	20123362	CD-569	31/12/2026