

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MEDWAY

Objeto

RTVE dispone de soluciones (pasarelas) encargadas de enviar información hacia/desde los diferentes sistemas de Archivo/diferentes sistemas de producción. Esta funcionalidad la proporciona un determinado software.

Entre otros, dispone de un sistema denominado MEDWAY en su centro de Torrespaña (Madrid), Prado del Rey (Madrid) y San Cugat (Barcelona).

Equipamiento

Mantenimiento de los siguientes elementos, de software, firmware o aplicaciones que entran dentro de la presente partida:

Torrespaña (Informativos y CCTT - FFDD)

- 2 CS (Control Server)
- 6 clientes (TME)

Torrespaña (Informativos – Emisiones)

- 2 CS (Control Server)
- 2 clientes (TME)

Prado del Rey (Operaciones - FFDD)

- 2 CS (Control Server)
- 5 clientes (TME)

San Cugat (Pasarela FFDD)

- 2 CS (Control Server)
- 4 clientes (TME)

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Actualización de software a nuevas versiones (tanto de las aplicaciones como del sistema operativo).
- Resolución de bugs.
- Atención telefónica 9 horas al día, de lunes a viernes.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Tiempo máximo de respuesta y conexión remota de 4 horas.
- Gestión y atención de incidencias
- Apertura de casos con el fabricante

Informes de Actividad

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro de 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 ó Subsistemas

RTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.