

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD DE FICHEROS DE FFDD Y NUBE EN RTVE

### Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para la contratación del Soporte y mantenimiento del sistema de control de calidad de ficheros de FFDD y Nube RTVE.

### Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el siguiente equipamiento:

#### Prado nodo 1:

Licencia nº **UQQG-J7AU-8QVJ-UUKR-XAJ5-AUF3-6ITA**

		Licencias
- AUR CTL / CYW2AUR ENT	Aurora Controller	1
- AUR VU	Verification Unit x5	5

#### Prado nodo 3: (AURORA NUBE)

Licencia nº: **93DF-N4VI-CRDJ-6H2J-QJSM-5F9A-42TA**

		Licencias
-AUR CANOPUS		1
-AUR DOLBY		1
-AUR DPP-PKG		1
-AUR HEVC		1
-AUR-UP VU2PRO		1

### Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del mantenimiento requerido para los elementos incluidos son las siguientes:

- Soporte, gestión y mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de todos los equipos que certifican la calidad de los ficheros, en horario laboral (9h -18h) de lunes a viernes.
- Soporte telefónico o vía email, en horario laboral (9h-18h) de lunes a viernes: En castellano preferente por parte de personal cualificado, para recepción y análisis de incidencias. En horario laboral tiempo de respuesta inferior 4 horas.
- Acceso remoto: Para diagnóstico de la incidencia, el soporte técnico podrá requerir el acceso remoto al sistema del cliente a través de una infraestructura adecuada.
- Soporte remoto en el proceso de actualización de los sistemas.

### **Informes de Actividad**

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

- Registro con informe de estado de 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.