

SOPORTE DEL SOFTWARE DE INGESTA GLOOKAST MEDIAPRODUCER DEL SISTEMA DE OPERACIONES 2027

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Objeto

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para participar en el Concurso Soporte del Software de ingesta GLOOKAST Mediaproductor del sistema de operaciones 2027.

Equipamiento

El servicio de soporte incluye las siguientes licencias:

- Madrid – Prado:
 - 4 licencias Glookast Media Producer Ultimate
 - 1 licencia Glookast Media Services
- Ingesta Ficheros Canarias:
 - 4x licencias Glookast Media Producer Ultimate
 - 2x licencia Glookast Media Services
- Ingesta SDI Canarias:
 - 4x licencias Glookast Gloobox Capture
 - 2x licencia Glookast Gloobox Scheduler

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Soporte telefónico, mail o por conexión remota, 24 horas al día, 7 días de la semana, con un tiempo de respuesta de 6 horas.
- Actualización versiones de Software.
- Asistencia técnica in situ de técnicos en horario de oficina ante una avería grave, que no se haya podido solucionar telefónicamente con tiempo de respuesta máximo de 8 horas.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.

- 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 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.

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