PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

SOPORTE SISTEMAS DE GRABACIÓN SIN CINTAS PRADO DEL REY 2027

Objeto

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para participar en el Concurso de Soporte de los sistemas de grabación sin cintas de Prado del Rey.

Descripción del equipamiento

El soporte cubrirá el Mantenimiento del siguiente equipamiento:

PRADO DEL REY			
SISTEMA		**MODELO**	**S/N**
Production Server	BROADCAST SERVER	XT3-6U-HD/SD BS	A289920
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-HD/SD BS	A289930
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-HD/SD BS	A289940
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-HD/SD BS	A289950
	BROADCAST SERVER	XT3-6U-HD/SD BS	A159670
	LSM REMOTE	RCU	R163450
	LSM REMOTE	RCU	R163460
	LSM REMOTE	RCU	R163470
	LSM REMOTE	RCU	R163480
	XHUB3	XH3	H301322
	SOFTWARE MULTICAM		
Content Production Management System	DB SERVER	DBS-3U-2	A289160
	DB SERVER	DBS-3U-2	A289170
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A289460
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A298000
	IP DIRECTOR	IPD-1U-3	A298010
	SOFTWARE IP DIRECTOR		
Media Gateway	XTACCESS	XTA-1U-4	A289470
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289480
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289490
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289500
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289510
	XTACCESS	XTA-1U-4	A289520
	SOFTWARE XTACCESS		
XStore SAN Central Storage	CONTENT SERVER	CSS-4000-2TB-8XO	A290250
	CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A290200
	CONTENT DIRECTOR	HPCLD-2000C	A290210
	CONTENT STORE	CSJ-4240-2TB	A290240
	SWITCH ARISTA	ES10G-7150S24-L3B-F	ARI1907/ SW60615
	SWITCH ARISTA		SW60612

Definición del soporte y mantenimiento

Se debe especificar el mantenimiento a realizar sobre todos los elementos de Hardware y Software incluidos en el presente Pliego. La oferta recogerá de forma clara y precisa los planes de mantenimiento y soporte, siguiendo las recomendaciones del fabricante de cada elemento, subsistema y sistema que den lugar a este servicio, incluyendo los elementos ofertados y los aportados por CRTVE, así como los niveles de asistencia operativa incluyendo entre otros:

- Nivel de servicio para todos y cada uno de los elementos Hardware y Software, Sistemas y Subsistemas referidos.
- Costes anuales del mantenimiento de todos y cada uno de los elementos Hardware y Software referidos.
- Costes de la asistencia operativa y/o técnica.
- El soporte-mantenimiento debe incluir:
    - Soporte telefónico 24x7.
    - Tiempo máximo de respuesta de 1 hora.
    - Acceso a portal de incidencias para clientes 24x7. Apertura de casos, diagnóstico de incidencias y estado de resolución de los mismos. Gestión de garantía.
    - Diagnóstico de incidencias remoto y asistencia técnica in-situ en horario de oficina de averías graves que no puedan ser resueltas de manera remota.
    - Tiempo máximo de intervención técnica in-situ de 72 horas.
    - Soporte vía email y conexión remota en castellano de lunes a viernes de 9:00h a 18:00h.
    - Alerta, acceso y asistencia a *updates* y *upgrades* de software y firmware.
    - Reemplazo de hardware averiado en avance y sin coste adicional.

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 CRTVE pueda tratar cualquier asunto relacionado con el presente Expediente.

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.

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 incremento sobre los requisitos mínimos exigidos.
- 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.