# SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE ESTACIONES DE TRABAJO FLAME

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

### Objeto

El presente Pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para participar en el Concurso de "Soporte y Mantenimiento de Licencias de Software de Estaciones de Trabajo Flame", para la renovación de licencias de software de los sistemas Flame, ubicados en Torrespaña, Prado del Rey (Madrid) y San Cugat (Barcelona).

### Descripción del equipamiento

El soporte y mantenimiento será de aplicación a las licencias que se mencionan más abajo:

| EQUIPO | MARCA | MODELO | Nº DE SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **FLAME** sobre Linux | HP | HP_Z6 | CZC8427NM1 | Torrespaña |
| **FLAME** sobre Linux | HP | HP_Z6 | CZC5427PVC | Prado del Rey |
| **FLAME** sobre Linux | DELL | 7865 | CFLGX14D | San Cugat |
| **FLAME** sobre Linux | DELL | 7865 | DFLGX14D | San Cugat |

En caso de que el hardware cambie y sea sustituido durante el transcurso del contrato, sin que en ningún caso varíe el número de licencias, el mantenimiento de estas deberá seguir prestándose en los nuevos equipos.

La migración de licencias al nuevo hardware, en caso de que se actualicen las máquinas que actualmente ejecutan el software FLAME, no tendrá que ser llevada a cabo por el adjudicatario de este contrato de soporte.

### Definición del soporte y mantenimiento

Las prestaciones mínimas y definición del soporte requerido es el siguiente:

- Acceso a la base de datos de conocimientos de Autodesk para llevar a cabo consultas sobre documentos tanto de información general de los sistemas como de asuntos específicos de los mismos.
- Generación de licencias de emergencia en caso necesario.

- Revisiones de mantenimiento (Maintenance Releases) que estén disponibles. Las revisiones de mantenimiento cuentan con correcciones de problemas de funcionamiento de la versión licenciada.
- Gestión y atención de incidencias.
- Apertura de casos con el fabricante.
- Soporte telefónico en horario de oficina de lunes a viernes.
- Asistencia técnica in situ en casos de avería grave, con tiempo máximo de respuesta de 24 horas, que no haya podido solucionarse telefónicamente en Madrid y Barcelona (Barcelona sin incluir el coste del transporte).

**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

**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.