

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO SPECTRALOGIC

Objeto

CRTVE dispone de diferentes sistemas de almacenamiento con determinado hardware y software puesto al servicio de dicha funcionalidad.

Entre otros sistemas de almacenamiento, dispone de un sistema de almacenamiento en cinta de datos, denominado SPECTRALOGIC en la Redacción Digital de Prado del Rey.

El objeto de la presente partida es el dotar a este sistema de un servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener la funcionalidad del mismo o, en caso de averías o deficiencias de funcionamiento, disponer de los recursos necesarios para restablecer el servicio a la mayor brevedad, conforme a los requerimientos que se especifican más adelante.

Equipamiento

El equipamiento y software del sistema SPECTRALOGIC, que entra dentro de la presente partida es el siguiente

MARCA	MODELO	Nº DE SERIE
SPECTRALOGIC	SPECTRA T950	1319403

El servicio de mantenimiento incluirá los 5 DRIVES asociados al equipo base descrito.

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Actualizaciones de SW incluyendo actualizaciones del sistema operativo y aplicaciones. Actualización de hardware (firmware) a nuevas versiones.
- Asistencia del fabricante, telefónica o por email 9x5
- Servicio de gestión de repuestos.
- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina: Lunes a Jueves 9:00-18:00 y viernes de 9:00-14:00 horas
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Tiempo de respuesta de 4 horas.
- Intervención on-site por Spectralogic en horario laboral, con tiempo máximo de respuesta de 48 horas.
- Gestión y atención de incidencias
- Apertura de casos con el fabricante

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de CRTVE los recursos necesarios, así como teléfono de contacto, dirección de email, para dar soporte a CRTVE sobre cualquier asunto relacionado con el servicio.

El adjudicatario deberá aportar toda la información y capacidad técnica adecuada para poder hacer correctamente el seguimiento del servicio durante la vigencia del mismo.

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 ó Subsistemas

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