

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

SOPORTE Y MANTENIMIENTO SERVIDORES DELL

Objeto

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

A título orientativo y a modo de referencia se destacan los siguientes elementos, salvo error u omisión, del equipamiento DELL que entra dentro de la presente partida:

TORRESPAÑA – FONDO DOCUMENTAL			
MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S
DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	GT6WT4J
DELL	POWER EDGE R710	TEDIAL TARSYS Y MPM	5R6ZT4J
DELL	POWER EDGE R710	TEDIAL TARSYS Y MPM	3R6ZT4J
DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	8X2WT4J
DELL	POWER EDGE R610	TEDIAL TARSYS Y MPM	8T6WT4J
DELL	POWER EDGE R900	ANÁLISIS DE QC	BGXTM4J

PRADO DEL REY - FONDO DOCUMENTAL			
MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S
DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	11PXJ4J
DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	30PXJ4J
DELL	POWEREDGE R510	FONDO DOCUMENTAL	71PXJ4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	JG97K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	7G97K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	HG97K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	GG97K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	5X07K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	4X07K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	B4Q8K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	H4Q8K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	2GB8K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	DW07K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	FW07K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	HR5CK4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	JR5CK4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	CT6WT4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	9X2WT4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	9T6WT4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	94Q8K4J

DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	1GB8K4J
DELL	POWEREDGE R610	FONDO DOCUMENTAL	FG97K4J
DELL	POWEREDGE R900	FONDO DOCUMENTAL	CGXTM4J
DELL	POWEREDGE R510	CARBON CODER	CPQK6SJ
DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	JX9L6SJ
DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	6TOL6SJ
DELL	POWER EDGE R710	CARBON CODER	STOL6SJ
DELL	POWER EDGE R510	CARBON CODER	DPQK6SJ
DELL	POWER EDGE R720	CARBON CODER	51KBLY1
DELL	POWER EDGE R720	CARBON CODER	61KBLY1

SAN CUGAT - FONDO DOCUMENTAL

MARCA	MODELO	EQUIPO/UTILIZACION	N/S
DELL	R520	Diva Net 1	HFFFNZ1
DELL	R520	Diva Net 2	IJFFLNZ1
DELL	R710	Diva Manager	J21D05J
DELL	R710	Diva Director	DW6D05J
DELL	R510	Actor 1	GCXC05J
DELL	R510	Actor 2	HCXC05J
DELL	R510	Actor 3	9CXC05J
DELL	R510	Actor 4	DCXC05J
DELL	R510	Actor 5	BCXC05J
DELL	R510	Actor 6	CWS105J
DELL	R510	Actor 7	CCXC05J
DELL	R510	Actor 8	FCXC05J
DELL	R900	Cerify QC Auto	HBBWM4J
DELL	R710	FD MPM 1	431D05J
DELL	R710	FD MPM 2	531D05J
DELL	R710	FD Transcoder 1	HXCD05J
DELL	R710	FD Transcoder 2	JXCD05J
DELL	R710	FD Transcoder 3	2YCD05J
DELL	R710	FD Transcoder 4	1YCD05J
DELL	R710	FD Transcoder 5	3YCD05J
DELL	AX-4	Cabina BBDD Tedial	SW30MJ1
DELL	POWER VAULT 3600+	Almacenamiento BBDD Carbon	9GGBLY1
DELL	R720	Carbon Coder	71KBLY1
DELL	R720	Carbon Coder	81KBLY1
DELL	R520	Gestión Granja	B1KBLY1
DELL	R520	Gestión Granja	C1KBLY1
DELL	R710	TD Tarsys 1	331D05J
DELL	R710	TD Tarsys 2	231D05J
DELL	R710	TD AST 1	7PCD05J
DELL	R710	TD AST 2	6PCD05J
DELL	R710	TD AST 3	8PCD05J
DELL	R620	Marquis	21KBLY1
DELL	R620	Marquis	91KBLY1

Definición del soporte y mantenimiento

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

- Acceso por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos, a técnicos de nivel avanzado para resolución de problemas de hardware o software.
- Asistencia remota a través de conexión de Internet para agilizar el proceso de resolución de problemas de hardware o software las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos.
- Desplazamiento de un técnico in situ o envío de piezas de repuesto para realizar reparaciones y resolver problemas relacionados con incidencias cualificadas.
- Servicio in situ disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, festivos incluidos. Tiempo de presentación in situ en las instalaciones descritas: 4 horas desde la finalización del proceso de resolución telefónica de problemas de gravedad que impliquen pérdida total de funciones imprescindibles para la actividad.
- Envío de piezas por procedimiento de emergencia durante el proceso de solución de problemas por vía telefónica en casos de pérdida total de funciones imprescindibles para la actividad.
- Asistencia conjunta para productos de determinados proveedores de hardware y software.
- Asistencia sobre los procedimientos de las aplicaciones de software más populares.
- Administración de escalado intermediada en un punto único de contacto con niveles de gravedad definidos por el usuario.
- Centros de actuación globales para gestionar las situaciones críticas, supervisar in situ los envíos esenciales y proporcionar una gestión proactiva de crisis durante eventos como desastres naturales.

Asimismo, el contrato incluirá 15 horas de servicios variables dedicados al soporte in situ de personal especializado, con el fin de resolver cualquier eventualidad no incluida en el mantenimiento anteriormente descrito. Estos servicios deberán prestarse en cualquiera de los centros de la Corporación RTVE y serán abonados en caso de ejecutarse.

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

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