

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSCODIFICACIÓN TELESTREAM

Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TRANSCODIFICACIÓN TELESTREAM”.

Equipamiento

Se destacan los siguientes elementos del equipamiento que entra dentro del presente pliego:

Torrespaña –Informativos/Centros Territoriales	
DOMINIO VANTAGE 31683	Nº LICENCIAS
Vantage Transcode Pro Connect	5
Vantage Array	6
Vantage Analysis Pro	4
Vantage Workflow Portal	2
Avid Advance Options	5
Vantage LightSpeed	4
Vantage LightSpeed Session	1
Dashboard	Unlimited

Prado del Rey	
DOMINIO VANTAGE 36560	Nº LICENCIAS
Vantage Transcode Pro Connect	1
Dolby decode	1
Dolby e-encode	1
Vantage LightSpeed	1
Vantage LightSpeed Session	1

San Cugat	
DOMINIO VANTAGE 36745	Nº LICENCIAS
Vantage Transcode Pro Connect	1
Vantage Analysis Pro	1
Avid Advance Options	1
Vantage LightSpeed	1
Vantage LightSpeed Session	1

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:

- Asistencia técnica telefónica y por correo electrónico (Hot Line) en consultas sobre operación de la aplicación FlipFactory de Telestream: de 09:00 a 19:00 de lunes a viernes, en días laborables, con tiempo de respuesta de 6 horas.
- Soporte Telefónico del Distribuidor, de 09:00 a 19:00, y del servicio de asistencia técnica telefónica y por correo electrónico de Telestream en Europa de 09:00 a 18:00.
- Acceso a la base de datos de conocimientos de Telestream para llevar a cabo consultas sobre documentos tanto de información general como específicos, mediante una cuenta de usuario y una contraseña.
- Revisiones de mantenimiento (Maintenance Releases) que estén disponibles y actualizaciones de software, en el periodo de vigencia del servicio de asistencia técnica.
- Las revisiones de mantenimiento contarán con correcciones de problemas de funcionamiento de la versión licenciada.
- Conexión remota para diagnóstico y/o solución de problemas.
- Asistencia técnica in situ en horario de oficina ante una avería grave que no haya podido solucionarse ni telefónica ni remotamente.
- Extensión de garantía para los servidores LightSpeed K40, LightSpeed G5 y LightSpeed G6, incluyendo piezas de repuesto, trabajos de reparación y envío de retorno de equipos reparados desde las instalaciones del 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 ó Subsistemas

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