

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

### SOPORTE EQUIPAMIENTO EVS PRADO DEL REY

#### Objeto

El presente pliego tiene como objeto la descripción de las prescripciones técnicas para el mantenimiento de los servidores de los sistemas de grabación sin cinta localizados en las instalaciones de Prado del Rey.

#### Descripción del Equipamiento

El soporte y mantenimiento cubrirá el equipamiento descrito a continuación:

| PRADO DEL REY    |                  |         |
|------------------|------------------|---------|
| BROADCAST SERVER | XT3-6U-BS        | A289920 |
| BROADCAST SERVER | XT3-6U-BS        | A289930 |
| BROADCAST SERVER | XT3-6U-BS        | A289940 |
| BROADCAST SERVER | XT3-6U-BS        | A289950 |
| BROADCAST SERVER | XT3-6U-BS        | A159670 |
| LSM REMOTE       | RCU              | R163450 |
| LSM REMOTE       | RCU              | R163460 |
| LSM REMOTE       | RCU              | R163470 |
| LSM REMOTE       | RCU              | R163480 |
| XHUB3            | XH3              | H301322 |
| 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 |
| 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 |
| CONTENT SERVER   | CSS-4000-2TB-8X0 | A290250 |
| CONTENT DIRECTOR | HPCLD-2000C      | A290200 |
| CONTENT DIRECTOR | HPCLD-2000C      | A290210 |
| CONTENT STORE    | CSJ-4240-2TB     | A290240 |

## 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.
  - Soporte remoto 24x7. Apertura de casos, diagnóstico de incidencias y estado de resolución de los mismos. Gestión de garantía.
  - Intervención técnica "on site".
  - Tiempo máximo de respuesta 2 horas.
  - Acceso a actualizaciones y mejoras de software.
  - Asistencia en actualizaciones y mejoras de software.

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 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.