



TeleMadrid

**PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
PARA SISTEMAS DE AUTOMATIZACIÓN DE EQUIPOS
AUDIOVISUALES IMAGINE ADC-100 Y PLATAFORMA PARA
GESTIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES INVENIO**

OCTUBRE 2018

1 OBJETO.

El objeto de la presente licitación es la contratación de un servicio de soporte técnico para los sistemas Imagine ADC-100 que RTVM posee para la automatización de distintos procesos en sus instalaciones audiovisuales así como del sistema MAM Invenio de su Archivo Digital.

2 SISTEMAS A MANTENER

Dos sistemas de automatización ADC-100 con las siguientes composiciones:

ADC-100 para automatización de emisiones.

Cant.	Referencia.	Descripción
		Hardware
1	202040-00	Device Server Main CHP64
1	202040-01	Device Server Backup CHP64
		Software
		Drivers
28	400995-00	SW. VFS. Video Disk Std VDCP
13	400966-00	SW VTR Generic p/n
3	402137-00	SW. Rtr.
2	402126-00	SW. MCS.
6	401003-00	SW. Logo Inserter Generic
2	400993-00	SW Sercom Generic p/n
		Listas
1	400536-00	Lic. Dev Serv Main Payout (incl. 1 x playlist)
1	400536-01	Lic. Dev Serv Backup Payout
2	400132-00	SW. Playlist. List 2-3
3	400133-00	SW. Playlist. List 4-6
1	400134-00	SW. Playlist. List 7-10
2	400126-00	SW. GMT. List
3	400125-00	SW. GMT. Distributor
8	400124-00	SW. GMT. Requester
		Cientes
5	400114-00	SW. Media Client. SS/Disk Mgmt
1	400998-00	SW. Air Client. Login (API)
7	400539-00	SW. Air Client. Sony

ADC-100 para automatización de ingestas.

Cant.	Referencia.	Descripción
		Hardware
1	202040-00	Device Server Main CHP64
		Software
		Drivers
30	400995-00	SW. VFS. Video Disk Std VDCP
3	400966-00	SW VTR Generic p/n
2	400153-00	SW. Cart Machine. LMS BVC1000A
		Listas
1	400536-00	Lic. Dev Serv Main Playout (incl. 1 x playlist)
2	400132-00	SW. Playlist. List 2-3
1	400133-00	SW. Playlist. List 4-6
11	400124-00	SW. GMT. Requester
24	400125-00	SW. GMT. Distributor
9	400126-00	SW. GMT. List
1	400395-00	SW. Archive. VACP
		Cientes
3	400114-00	SW. Media Client. SS/Disk Mgmt
4	400539-00	SW. Air Client. Sony

Sistema MAM Invenio con la siguiente composición

Cant.	Referencia.	Descripción
	Invenio	
1		Invenio Application Server 8 processors
1		Language Package (Spanish)
1		ID Generator 3 classes
1		Invenio Administrative Tool
1		I-Messaging
2		Tape Manager Custom Application
5		DAMClient Custom Application (1-5)
5		DAMClient Custom Application (5-10)
10		DAMClient Custom Application (10-20)
30		DAMClient Custom Application (20-50)
20		DAMClient Custom Application (>50)
1		CCI Engine
1		Speech to Text interface
2		DAM Ingest (I-Media)
1		Device Server Companion

Cant.	Referencia.	Descripción
	IMM	
2	Transfer Monitor	
1	MediaSpy	
2		FTP plugin
1		DIVA Plugin
2		Seachange Plugin
2		CIFS Plugin
7		CH Trigger Plugin
1	Content Handler	
6		FTP Plugin
33		GetRecords
3		ASDB Plugin
1		ADC100
1		Harris Syslink Plugin
6		CIFS
8		Imessaging
	Otros	
8		Winjest SW Only
1		Sailabs Media Mining Engine

3 ALCANCE DEL CONTRATO

El contrato se ejecutará en las instalaciones de RTVM.

RTVM llevará a cabo el primer nivel de mantenimiento mientras que el segundo y el tercer nivel de mantenimiento serán responsabilidad del adjudicatario.

El servicio, al menos, incluirá las siguientes prestaciones:

Prestaciones generales

- Soporte telefónico, con respuesta inmediata, en castellano de 9:00 a 19:00 horas, durante todos los días de laborables, mediante el cual RTVM pueda contactar con un experto que deberá analizar el problema y aportar una solución o proponer una pauta de actuación encaminada a dicho fin. El tiempo de respuesta telefónica ante cualquier incidencia no excederá el plazo de 1 hora desde el momento del aviso.
- Acceso remoto a los sistemas, para para tareas de diagnóstico y solución de problemas debiendo acordar previamente con RTVM la fecha y hora para llevarlas a cabo.
- Atención in situ de 9:00 a 19:00, durante todos los días de laborables con un tiempo de respuesta máximo de 48h para atención a incidencias o actuaciones que así lo requieran.

- La empresa licitadora propondrá y especificará a RTVM los recursos destinados a la prestación del servicio del presente contrato detallando los perfiles implicados en el servicio.

Prestaciones particulares para Sistemas ADC-100

- Soporte de software incluyendo compilaciones "update" de versiones dentro de la versión existente.
- Atención telefónica en inglés de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes.
- Estarán incluidos todos los materiales, mano de obra y desplazamientos necesarios para la reparación de los distintos elementos hardware cubiertos por el servicio (Los detallados en el apartado sistemas a mantener).

Prestaciones particulares para Sistema de Invenio

- Dado que el sistema Invenio ha dejado de ser actualizado por parte del fabricante, el soporte de software será para las versiones existentes actualmente en RTVM.

4 PENALIZACIONES

Se establecen las siguientes penalizaciones que RTVM se reserva el derecho de aplicar en caso de incumplimiento de los niveles de calidad solicitados.

Un 0,1 % del importe mensual por cada vez que se incumpla el compromiso de respuesta telefónica inmediata en castellano en horario de 9:00 a 19:00. En el caso de no obtener respuesta telefónica RTVM enviará un email con la solicitud de asistencia y si en los 10 minutos siguientes no se ha obtenido respuesta se considerará incumplimiento del compromiso. Para una misma incidencia, a partir de los primeros 10 minutos, desde la notificación por email, se irá acumulando una nueva penalización del 0,1% por cada media hora que transcurra hasta el momento en que RTVM obtenga respuesta o hasta que se acumule un máximo del 5% de la facturación mensual.

Un 0,1% del importe mensual por cada hora de retraso sobre las 48 horas especificadas como respuesta máxima para atención in situ.

Los importes de penalización que pudieran generarse, deberán ser descontados de la facturación correspondiente al mes en que se hayan generado mediante la emisión del correspondiente abono.

5 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR CON LAS OFERTAS

Los licitadores deberán presentar, al menos, la siguiente documentación:

- Descripción del servicio de mantenimiento que prestará el adjudicatario, cobertura, horarios, tiempos de respuesta, stock de repuestos etc.
- Acuerdos de colaboración que los ofertantes tienen suscrito o suscribirían de ser adjudicatarios con los terceros implicados para garantizar los niveles de servicio comprometidos.
- Aceptación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas.