



Pliego de Prescripciones Técnicas

**Mantenimiento de la instalación de Hardware
y Software de EFERadio en la Agencia EFE
Nº de Expediente: M-16050007**

Contenido

1.	<u>OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO</u>	3
2.	<u>ALCANCE DEL SERVICIO</u>	3
3.	<u>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS A MANTENER</u>	3
3.1.-	Desglose equipos (Hardware)	3
3.2.-	Desglose Software (Programas)	5
4.	<u>INTERVENCIÓN</u>	5
4.1.-	Tipología de la incidencia	5
4.2.-	Plazos de intervención	5
4.3.-	Horarios de atención (compromiso de procedimiento)	5
4.4.-	Comunicado de incidencias	6
4.5.-	Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	7

1.- **OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO.**

El objeto del presente pliego es la descripción de las necesidades a cubrir para realizar el mantenimiento del sistema de producción que actualmente presta servicio a la redacción de EFERadio en la sede de AGENCIA EFE en Madrid, sito en la Avenida de Burgos, 8B. Edificio Génesis.

Su contenido recoge las condiciones técnicas y económicas básicas por las que se regirá el contrato relativo a este mantenimiento que posteriormente en este pliego se detallan.

2.- **ALCANCE DEL SERVICIO.**

Este **mantenimiento** contemplará las necesidades de actuación sobre la instalación y sus cableados así como de los programas informáticos pertenecientes a la red de automatización del sistema de producción de EFERadio: **AEQ MAR SUITE PRO.**

Software asociado a las consolas de mezclas digitales marca AEQ con su correspondiente hardware que lo soporta.

Software asociado a la matriz de conmutación marca AEQ con su correspondiente hardware que lo soporta. en el edificio de Agencia EFE.

3.- **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS A MANTENER.**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como fin el de establecer los criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en ofertar el mantenimiento tanto de las instalaciones como del hardware y software de los elementos que conforman el sistema de producción de EFERadio en la Agencia EFE.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y Reglamentos de aplicación, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los siguientes puntos deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los diferentes licitadores.

El presente pliego de Prescripciones Técnicas revestirá carácter contractual.

3.1.- **Desglose equipos (Hardware).**

A continuación se detallan los equipos a cubrir por el mantenimiento:

Unid.	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA Y MODELO
2	RDSI	AEQ EAGLE
1	RECEPTOR FM	SONY ST-3000
1	Mesa AEQ CAPITOL	AEQ CAPITOL
1	CONSOLA DE AUDIO AEQ BC 2000D	AEQ BC 2000D

TARJETAS DE AUDIO		
Unid.	CANTIDAD / MODELO	MARCA
1	LCM440	DIGIGRAM

13	VIRTUAL DONGLE STUDIO	DIGIGRAM
5	VX-222E	DIGIGRAM
6	VX-222 HR	DIGIGRAM
12	PCI EXPRESS X-FI XTREME	SOUND BLASTER

SALA DE RACKS		
Unid.	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA Y MODELO
1	CODEC RDSI	AEQ PHOENIX STUDIO
2	MEZCLADORES Y AMPLIFICADORES DE AURICULARES	BEHRINGUER HA-8000
1	MONITORADO DE AUDIO	AEQ AM-03
1	COFRE MATRIZ	AEQ BC200
1	COFRE CONSOLA MULTIPLEX	AEQ BC200D
1	COFRE CONSOLA ESTUDIO 1	AEQ BC200
1	COFRE CONSOLA ESTUDIO 2	AEQ BC200

ESTUDIO 1		
Unid.	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA Y MODELO
1	PROCESADOR	BEHRINGUER SRCX-2496
1	MULTIEFECTOS	YAMAHA SPX-90
1	MINIDISC	SONY MDS-E10
1	CONSOLA DE AUDIO	AEQ ARENA D-10
2	REPRODUCTORES CDs	TASCAM CD-D10

ESTUDIO 2		
Unid.	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA Y MODELO
1	PROCESADOR	BEHRINGUER SRCX-2496
1	MULTIEFECTOS	YAMAHA SPX-90
1	MINIDISC	SONY MDS-E10
1	CONSOLA DE AUDIO	AEQ ARENA D-10
2	REPRODUCTORES CDs	TASCAM CD-D10

AUTOCONTROL		
Unid.	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA Y MODELO
1	REPRODUCTOR CDs	TASCAM CD-D10
1	CONSOLA DE AUDIO	AEQ CAPITOL
1	MINIDISC	SONY MDS-E10
1	MEZCLADOR Y AMPLIFICADOR DE AURICULARES	BEHRINGUER HA-8000

3.2.- Desglose Software (Programas).

La totalidad de los puestos de trabajo tienen instalado software: AEQ Mar Suite Pro, que se tiene que mantener actualizado siempre con la última versión vigente.

Unid.	PROGRAMA
5	MARK4SUITE PRO AUDIO SOFTWARE AEQ
11	MARK4SUITE PRO NEWS-MEDIA SOFTWARE AEQ
1	MARK4SUITE PRO IMPORT&CONVERT SOFTWARE AEQ
1	AUDIO PLUS CONT SERVER SOFTWARE AEQ
1	MARK4SUITE PRO NEWS SERVER SOFTWARE AEQ

4.- INTERVENCIONES

Para valorar la intervención ante una incidencia, la Agencia Efe determinara la gravedad de cada incidencia de una forma razonada, con arreglo a los baremos descritos a continuación:

4.1.- Tipología de la incidencia

- **CRÍTICA:** Los servicios prestados por los elementos o aplicaciones del sistema MAR SUITE PRO se encuentran afectados gravemente, el sistema está totalmente caído, inactivo o no funciona, causando un impacto crítico en la actividad
- **GRAVE:** Los servicios prestados por los elementos o aplicaciones del sistema MAR SUITE PRO se encuentran seriamente dañados o mal funcionando, causando un impacto significativo en la productividad del cliente, complicando las operaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la emisión.
- **MEDIA:** Los servicios prestados por los elementos o aplicaciones del sistema MAR SUITE PRO se encuentran degradados, causando una pérdida parcial de las funcionalidades no críticas y alterando algunas operaciones, pero no quedando interrumpida la actividad.
- **LEVE:** El cliente solicita información, adaptaciones o reporta alguna anomalía que no tiene impacto en los servicios prestados por elementos o aplicaciones del sistema MAR SUITE PRO.

4.2.- Plazos de intervención

En el caso de incidencias "Críticas" o "Graves", se recibirá una respuesta inmediata por los medios puestos a su disposición, y tendrá que resolverse la incidencia o proponer un arreglo temporal en un plazo inferior a 4 horas en horario laboral, siempre y cuando no concurren causas de fuerza mayor que escapen a su control.

En este sentido la agencia EFE pondrá a disposición su personal técnico para desempeñar todas las actuaciones que se consideren necesarias para iniciar el proceso de resolución de la incidencia.

En el caso de incidencias "Medias" o "Leves", la empresa adjudicataria atenderá de forma inmediata la incidencia reportada, y determinará junto con el personal técnico de Agencia EFE, el mejor momento para acometer la resolución de la misma.

4.3.- Horarios de atención (compromiso de procedimiento de actuación)

El horario de atención será de 7,30 horas hasta las 16,00 horas de lunes a viernes (excluidos festivos).

Se garantizará los cumplimientos de los tiempos de resolución de incidencias según los tiempos especificados en la siguiente tabla:

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de neutralización	Tiempo de resolución
Crítica	0,5h	4h	8h
Grave	0,5h	4h	8h
Media	1h	8h	16h
Leve	2h	24h	48h

Definiendo como:

Tiempo de Respuesta: El transcurrido desde que el personal de Agencia EFE comunica una incidencia, a través de una llamada telefónica o Email, hasta que un ingeniero de Asistencia Técnica se ponga en comunicación con el personal de Agencia EFE para comenzar a resolverla.

Tiempo de Neutralización: Es el tiempo que transcurre desde que el ofertante se pone en contacto con Agencia EFE hasta que se proporciona una solución técnica que tenga como resultado la recuperación del sistema (en caso de que éste se vea afectado), ayudando en la acotación del problema y evitando que se produzca un impacto significativo en la productividad del sistema, realizando todas las operaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la emisión.

- El tiempo de neutralización comenzará a contar, en cada caso, desde que la incidencia sea puesta en conocimiento del servicio técnico
- En el cálculo del tiempo de neutralización, se debe descontar el tiempo que transcurre en caso de que el ingeniero del servicio técnico asignado a la incidencia necesite más información sobre la incidencia, cuando ésta esté incorrectamente reportada y/o por falta de información
- De la misma forma, se deberá incrementar el tiempo que transcurre en caso de que Agencia EFE rechace la solución entregada por el servicio técnico, una vez comprobado que el funcionamiento no es el esperado

Tiempo de Resolución: Es el tiempo transcurrido entre la apertura de la incidencia y la provisión de una solución técnica definitiva que tenga como resultado la modificación del software de producción que asegure la no ocurrencia futura. En los casos en los que, para la solución definitiva se precise el suministro de un "parche", se entenderá como resolución definitiva la entrega del parche según los procedimientos y nomenclaturas definidos por la empresa adjudicataria, acompañado de la documentación de paso a integración, paso a producción, descripción y guía de pruebas.

- Se considerará definitivamente resuelta si el parche ha podido ser instalado en producción sin que haya afectado al funcionamiento del resto del sistema.
- En el caso de imposibilidad de instalación o impacto en el funcionamiento normal del sistema, por causas atribuibles al servicio técnico externo, la incidencia no se considerará resuelta.

4.4.- Comunicación de incidencias.

La empresa suministradora del servicio establecerá un teléfono de contacto atendido por personal técnico especializado en software para atención telefónica al personal técnico que designe Agencia EFE como responsables de la instalación.

El teléfono de atención técnica de la empresa suministradora del servicio estará disponible desde las 7,30 horas hasta las 16,00 horas todos los días laborables.

Agencia EFE proporcionará un número de teléfono al responsable técnico de la empresa suministradora del servicio para que este pueda contactar con el personal técnico.

Una persona de Agencia EFE será la encargada de recibir, en primera intervención todas las llamadas internas de los usuarios, para que en caso de incidencia, se encargue de filtrar si la incidencia puede ser solventada por el propio personal de Agencia EFE o por el contrario tiene que contactar con el personal de la empresa suministradora del servicio a través del teléfono establecido.

Una vez puestos en contacto el personal técnico designado de Agencia EFE con el personal técnico de la empresa suministradora del servicio, intentará de forma directa a través de esta comunicación telefónica, dar solución al problema surgido.

Si el problema no puede ser solventado de forma inmediata, los técnicos, valorarán la necesidad de una intervención inmediata o planificada en horas y día.

En caso de tener que desplazarse a las instalaciones de Agencia EFE para realizar la intervención de asistencia técnica, un responsable de Agencia EFE estará presente durante esta intervención.

En el caso en que la incidencia persistiera, después de la intervención por la empresa suministradora del servicio, el cliente informará por teléfono, o correo electrónico, que se trata de una segunda llamada relacionada con la misma intervención.

Una vez abierta la incidencia, la empresa suministradora del servicio dará respuesta en función de los SLA (*Service Level Agreement*) indicados en este documento. La empresa suministradora se responsabiliza de diagnosticar la incidencia y proceder a su resolución.

El procedimiento para la comunicación de las incidencias será el siguiente:

- Agencia EFE detecta la incidencia, comunicándola por los medios descritos (fundamentalmente por vía telefónica) y **siempre usando el correo electrónico** a la cuenta de correo proporcionada por la empresa suministradora del servicio para que la misma quede reflejada.

- La empresa suministradora del servicio realizará la catalogación de la incidencia, informando a Agencia EFE de las labores a realizar, y escalando la misma en caso necesario.

- Una vez resuelta la incidencia, se comunicará a Agencia EFE la resolución de la misma, junto con las medidas llevadas a cabo para ello, informando de los tiempos dedicados a la gestión de la misma.

La empresa suministradora del servicio procederá a cerrar la incidencia, una vez comprobada la validez de las acciones emprendidas.

4.5.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El acuerdo de nivel de servicio a aplicar para el mantenimiento correctivo realizado se atiene a los siguientes criterios:

- ✓ El SLA se aplicará únicamente sobre aquellas incidencias detectadas en entornos de producción.
- ✓ El SLA no se aplicará a equipos de trabajo ajenos a los descritos en los apartados software hardware. Se asumirá por parte de la empresa adjudicataria como propias, todas las incidencias que tengan que ver con la herramienta MAR SUITE PRO o algunos de sus componentes **hardware** o **software** suministrados dentro de este contrato.
- ✓ El SLA únicamente se aplicará a incidencias registradas durante la duración del contrato.
- ✓ La severidad de las incidencias reportadas deberá ser consensuada por ambas partes. La severidad finalmente acordada entrará en el cálculo del SLA.
- ✓ Las incidencias provocadas por causas ajenas a la aplicación no entran en el SLA.
- ✓ De forma periódica, como máximo mensualmente, se generarán informes de actuación donde se valorarán las incidencias, intervenciones o cualquier otra actuación que se hubiese realizado.