

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, DEL SISTEMA INTERCOM RIEDEL SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.**

### **EXPEDIENT NÚM. 2405NS06**

#### **1. NECESSITATS A COBRIR**

Per garantir la correcta operativa del sistema d'intercom, cal adquirir un servei de suport extern en cas d'incidència.

Els requisits del suport, exigits al proveïdor, es detallen a continuació:

- L'equipament Riedel subministrat a la CCMA des del 2020 fins el 31 de desembre del 2023 ha de quedar inclòs en aquest contracte de suport.
- El servei de resposta extern serà de dilluns a divendres de 9h a 18h.
- Ha d'estar inclòs el primer i segon nivell de suport:
  - o Si és suport telefònic amb el proveïdor, haurà de ser en castellà.
  - o Si és necessari, s'establirà connexió remota als equips de la CCMA per la resolució d'incidències.
- Ha d'incloure fins a 2 assistències nocturnes anuals per procediments crítics.
- Ha d'incloure fins a 4 jornades presencials anuals en horari laboral.
- Els temps de resposta hauran de ser:
  - 1 hora màxim de resposta en cas d'incidències crítiques:
    - aquelles en que la presència d'una emergència produeix un error d'alta severitat amb impacte en produccions en curs o programes a l'aire.
    - aquelles en que no es pot utilitzar cap solució o redundància.
    - aquelles que l'error implica que l'equipament té un impacte negatiu en el funcionament total del sistema, funcionalitat o fiabilitat.
    - els productes amb mal funcionament no poden ser reemplaçats per altre equipament o solucions.
  - Resposta durant el mateix dia en cas d'incidències mitges o menors:
    - Aquelles que afecten a equipaments individuals i poden ser substituïts per unitats d'intercanvi
    - Aquelles que poden ser resoltes mitjançant un canvi en el flux de treball.
    - Aquelles que no tenen impacte significatiu en el sistema o la usabilitat del sistema.

Els requisits del suport, exigits al fabricant, es detallen a continuació:

- Primer i segon nivell de suport:
  - Si és suport telefònic amb el proveïdor, haurà de ser en anglès.
  - Si és necessari, s'establirà connexió remota als equips de la CCMA per la resolució d'incidències.
- Actualitzacions de software de manteniment.
- Els temps de resposta hauran de ser:
  - 4 hores màxim de resposta en cas d'incidències crítiques:
    - aquelles en que la presència d'una emergència produeix un error d'alta severitat amb impacte en produccions en curs o programes a l'aire.
    - aquelles en que no es pot utilitzar cap solució o redundància.
    - aquelles que l'error implica que l'equipament té un impacte negatiu en el funcionament total del sistema, funcionalitat o fiabilitat.
    - els productes amb mal funcionament no poden ser reemplaçats per altre equipament o solucions.
  - 2 dies laborables màxim de resposta en cas d'incidències mitges o menors:
    - Aquelles que afecten a equipaments individuals i poden ser substituïts per unitats d'intercanvi
    - Aquelles que poden ser resoltes mitjançant un canvi en el flux de treball.
    - Aquelles que no tenen impacte significatiu en el sistema o la usabilitat del sistema.
  - 10 dies laborables màxim per la reparació d'equipament.

El servei de suport i tots els seus requisits han d'entrar en vigor a partir de l'1 de setembre del 2024.

Proveïdor i fabricant hauran de facilitar les dades de contacte (telèfons i adreça de correu electrònic) a la CCMA per dur a terme aquest servei de suport.

## **2. RESPONSABLE I COORDINACIÓ DEL CONTRACTE**

El responsable del contracte és el Sr. Paco Sánchez, i el coordinador del contracte és Nerea Pomés Pérez.

Nerea Pomés Pérez  
Sant Joan Despí, maig del 2024.