



Servicio de mantenimiento del software OnAir  
[www.canalextramadura.es](http://www.canalextramadura.es)



924 38 2000



[ofertas.cexma@canalextramadura.es](mailto:ofertas.cexma@canalextramadura.es)

---

## 1 Objeto

---

El objeto de estas bases es la contratación del servicio de mantenimiento del software de tráfico OnAir de Sintec Media, del Canal Extrmadura dispone de licencias a perpetuidad, por un período de un año desde el 01/03/2018 hasta el 01/03/2019.

---

## 2 Situación actual

---

Actualmente el software está en la versión 3.18.2011, con el patch 2089 corriendo sobre una base de datos Oracle Enterprise Edition 10G (reléase 10.2.0.1.0), en un entorno de prueba y de producción con las siguientes características en el sistema operativo y hardware de servidor (un total de 4 servidores con las mismas características: dos para entorno productivo de aplicación y bbdd, y otros dos para el entorno de pruebas de aplicación y bbdd) que le da servicio:

- Microsoft Window Server 2003R2
- CPU Intel Xeon 3.20 Ghz
- 6 GB de RAM
- 30 GB de HD
- 40 GB en share SAN/NAS
- 2 puertos en etherchannel de 1 Gb ethernet
- ...

Canal Extremadura, con objeto de dar mejor rendimiento a la plataforma, y facilitar su actualización o sustitución de la misma, dispone del siguiente hardware (4 servidores HPE Proliant BL460c G9 con las siguientes características):

- Microsoft Windows Server 2016
- CPU 2x Intel© Xeon© E5 2637v4
- 32 GB de RAM
- 2 x 300GB SAS 15K SFF SC de HD
- 100 GB en share SAN/NAS
- 1 HPE FlexFabric 20Gb "P 630 FLB

---

## 3 Servicios solicitados

---

Se solicitan los servicios de migración desde el hardware actual al nuevo, especificado en el punto anterior, tanto del aplicativo, como de la base de datos, y especialmente una depuración y optimización de ésta.

Formando parte también como parte inicial de la prestación de servicio, se deberá realizar una formación de refresco, haciendo especial hincapié

en buenas prácticas de uso de la herramienta. La formación debe abarcar tanto la parte de programación, como la de ventas, y con una duración mínima en cada uno de esos dos aspectos de 10 horas, para un total de 20 usuarios.

Por último, previo a la entrada de la rutina de mantenimiento solicitada, se deberá realizar un nuevo perfilado de usuarios, de tal forma que cada perfil únicamente tenga acceso a aquellos campo que son de su ámbito, como por ejemplo: administración datos de contrato y financiero, documentación sobre metadata de la media, etc....

Una vez realizada las tareas de migración y formación, y comprobar su estabilidad y rendimiento, se deberá mantener el aplicativo y los interfaces en uso instalados (Playlist export, Asrun import y Music import), así como los informes creados, durante la vigencia del contrato, incluyendo al menos los siguientes servicios:

- Administración de la base de datos.
- Reparación de fallos de funcionamiento, mediante la operación y/o instalación de los service packs necesarios.
- Instalación y actualización de versiones

La responsabilidad del mantenimiento, así como de la estabilidad y rendimiento, recaerá de forma exclusiva en la empresa adjudicataria, por parte de Canal Extremadura se facilitará los medios, para que el trabajo se pueda prestar de la forma más eficiente posible (acceso VPN, ...).

Para la gestión de incidencias, se pondrá a disposición de Canal Extremadura de un soporte telefónico, cuenta de correo electrónico y gestión de incidencias vía web, desde donde se podrá realizar un seguimiento de las mismas.

Durante el periodo de contratación, y en ausencia de incidencias, se deberá realizar una vez al trimestre, un chequeo de aquellos elementos que puedan incidir de forma negativa en el rendimiento, realizando las correcciones necesarias. Se deberá informar a Canal Extremadura, de que elementos se comprobarán y las actuaciones realizadas durante esas tareas.

El entorno de prueba podrá ser utilizado como productivo en caso de incidencia grave en el de producción, por lo que se deberá poner en marcha mecanismos que permitan la sincronización del entorno de producción al de pruebas.

Durante el período de mantenimiento, Canal Extremadura podrá licitar o bien la actualización del sistema actual, o bien uno nuevo que dé respuesta a la necesidad actual de Canal Extremadura, y que su coste pueda ser soportado por el entorno económico actual.

---

## 4 Acuerdos de nivel de servicio

---

Al tratarse de un servicio crítico para la emisión, se deberán habilitar mecanismos como el expresado anteriormente para garantizar la alta disponibilidad, de tal forma que ante incidencias muy graves (entendida como aquellas que imposibiliten el poder sacar la pauta de emisión y no sean achacables al hardware, que no forma parte de este servicio de mantenimiento), tendrán un tiempo de respuesta no inferior a 4 horas y de resolución no inferior a 8 horas.

En caso de incumplimiento llevará consigo las siguientes penalizaciones:

- Por incumplimiento en los tiempos de respuesta, 1% de la cuota mensual por cada hora de retraso,
- Por incumplimiento en los tiempos de resolución, un 10% de la cuota mensual por cada hora por encima de las 8.

En el caso de incumplimiento de los acuerdos de servicio, relativos a los tiempos de resolución durante más 3 ocasiones en un período de 2 meses, llevará a la resolución del contrato.