



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Contrato de servicios para el mantenimiento de los equipos de realización “estructure” de Fuengirola TV

**Dpto. Técnico
Fuengirola Televisión S.A.**



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego técnico tiene por objeto definir las condiciones para la contratación del servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización del sistema de producción de noticias utilizado por Fuengirola TV.

El servicio deberá garantizar la continuidad operativa de la plataforma, así como la correcta evolución tecnológica del sistema mediante la aplicación de actualizaciones y el soporte especializado por parte del fabricante.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El servicio objeto del presente contrato persigue los siguientes objetivos:

- Garantizar el correcto funcionamiento y la disponibilidad continua del sistema.
- Minimizar y reducir los riesgos operativos asociados a fallos técnicos.
- Mantener el sistema actualizado conforme a las versiones y mejoras disponibles.
- Proporcionar soporte técnico especializado a los usuarios y administradores del sistema.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios:

- Soporte técnico remoto y telefónico.
- Recepción, análisis y resolución de incidencias.
- Ejecución de tareas de mantenimiento preventivo.
- Ejecución de mantenimiento correctivo ante fallos detectados.
- Instalación y gestión de actualizaciones de software.
- Asistencia técnica a usuarios del sistema.

El servicio comprenderá todas las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

4.1 SOPORTE TÉCNICO

- Atención a usuarios mediante canales habilitados.
- Resolución de consultas funcionales y técnicas.
- Asistencia en el uso del sistema.

4.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Diagnóstico de incidencias.
- Corrección de errores de software.
- Restauración del servicio en caso de fallo.

4.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Revisión periódica del estado del sistema.
- Monitorización básica de rendimiento.
- Aplicación de medidas preventivas.

4.4 ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA

- Instalación de nuevas versiones, mientras esté vigente en siguiente contrato.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Adaptación a cambios tecnológicos.

4.5 Gestión de incidencias

- Registro, clasificación y seguimiento.
- Escalado al fabricante cuando proceda.

5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Las condiciones mínimas del servicio serán las siguientes:

- **Modalidad del servicio:** Remoto y Telefónico.
- **Cobertura:** 9x5 (nueve horas al día, cinco días laborables a la semana).
- **Horario de atención:** De 09:30 a 18:30 horas.
- **Tiempo máximo de respuesta:** 4 horas desde la notificación de la incidencia.



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

5.1 CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

- **Crítica:** sistema no operativo → atención inmediata.
- **Alta:** funcionalidad clave afectada → resolución prioritaria.
- **Media:** impacto moderado.
- **Baja:** consultas o incidencias menores.

5.2 COMPROMISOS

- Inicio de actuación dentro del SLA.
- Comunicación periódica del estado de la incidencia.
- Resolución en el menor tiempo posible según criticidad.

Se entenderá por tiempo de respuesta el periodo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y el inicio de las actuaciones por parte del equipo técnico.

6. SERVICIOS INCLUIDOS

El contrato incluirá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Atención a usuarios mediante teléfono y correo electrónico.
- Diagnóstico técnico de incidencias reportadas.
- Resolución de incidencias mediante acceso remoto.
- Seguimiento y control del estado de incidencias hasta su cierre.
- Documentación básica de intervenciones.

7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo se realizará de forma planificada e incluirá:

- Realización de revisiones periódicas del sistema.
- Verificación del estado y funcionamiento de los componentes software.
- Aplicación de medidas de optimización del rendimiento del sistema.
- Identificación proactiva de posibles incidencias.



8. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento estructurado de gestión de incidencias que contemple:

8.1 REGISTRO

- Alta de incidencias con número identificador único.
- Registro de fecha, hora y descripción.

8.2 DIAGNÓSTICO

- Análisis técnico del problema.
- Identificación de causa raíz cuando sea posible.

8.3 RESOLUCIÓN

- Aplicación de soluciones técnicas.
- Validación con el usuario.

8.4 ESCALADO

- Comunicación con fabricante en incidencias complejas.
- Seguimiento hasta resolución final.

8.5 CIERRE

- Confirmación de solución.
- Documentación de la actuación realizada.



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

9. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las condiciones del servicio serán las siguientes:

- El contrato no incluye suministro de hardware.
- No se contemplan desplazamientos presenciales.
- Todas las actuaciones se realizarán en modalidad remota.
- El acceso remoto deberá realizarse mediante herramientas seguras.
- El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, incluyendo el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**.

10. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario estará obligado a:

- Disponer de personal técnico cualificado.
- Garantizar la confidencialidad de la información.
- Cumplir los niveles de servicio definidos.
- Mantener comunicación fluida con el responsable del contrato.
- Mejorar la eficiencia operativa del equipo de trabajo.

11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El órgano de contratación podrá:

- Supervisar la ejecución del servicio.
- Solicitar informes periódicos.
- Verificar el cumplimiento del SLA.

Se designará un responsable del contrato.



Fuengirola Televisión
Departamento Técnico

12. BENEFICIOS DEL SERVICIO

- Alta disponibilidad del sistema.
- Reducción de tiempos de inactividad.
- Mejora de la eficiencia operativa.
- Garantía de evolución tecnológica continua.