



TeleMadrid

OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN DE SOFTWARE PARA PROCESOS OPERATIVOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Junio 2021

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	4
TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA – API PARA DESARROLLADORES	5
GESTIÓN DE LA AUDIENCIA SOCIAL	5
TRANSFERENCIA DE FICHEROS	6
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	8

1. OBJETO

Radio Televisión Madrid S.A.U., en adelante RTVM, dispone de Software adquirido como Servicio, (del inglés: **Software as a Service, SaaS**), que es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores externos a los que se accede vía Internet desde un cliente.

Con esta modalidad se dispone de:

- **DEEPL:** software que permite construir automatismos para traducir textos, documentos y ficheros. Actualmente el servicio de traducción automática en la nube está integrado en diferentes flujos de trabajo siendo clave para los procesos de Áreas con Documentación, donde la metadata de materiales audiovisuales procedentes de las diferentes agencias se recepciona en idiomas nativos.
- **BESOCY TV SOLUTIONS:** conjunto de soluciones de recepción e integración de contenido social en pantalla, orientadas a automatizar y acelerar el flujo de trabajo de los equipos, específicamente diseñado para contenido recibido por WhatsApp. Incluye: la captación, curación, clasificación e integración del contenido social de la plataforma WhatsApp, seguridad, estructura jerárquica de permisos, accesos, roles y canales, conexión ilimitada de los usuarios, gestión y base de datos de los usuarios que interactúan con los programas, descarga automática de los contenidos, conexión directa y automatizada con la mesa de realización de los platós, moderación/selección de contenido a coleccionar desde bandeja de entrada en la plataforma sin dependencia WhatsApp Web, conversión de formatos aptos para emisión en pantalla según requerimientos de RTVM, gestor autónomo de plantillas/grafismos para integrar en pantalla.

Por otro lado, RTVM cuenta con un servicio de contribución y distribución de contenidos audiovisuales por Internet, que se implantó como mejora para los procesos de gestión de materiales especialmente dirigido a las áreas de producción audiovisual.

Este servicio se soporta sobre una plataforma construida ad-hoc por RTVM, con infraestructura y software dedicado en alta disponibilidad, y pivota en un software de terceros, ASPERA.

- **ASPERA:** es una solución de transferencia segura de datos de cualquier tamaño a distancia que favorece la aceleración de las transferencias de materiales, lo que permite mejorar la eficiencia así como los anchos de banda dedicados a la contribución y distribución de contenidos por Internet. Actualmente esta solución está integrada en los flujos de trabajo que requieren transferencias de alta velocidad y cuenta con un nivel alto de automatización proporcionando una interconexión digital que ha permitido gestionar las transferencias de entrada y salida y el procesamiento de archivos desde un proceso básico hasta orquestaciones de flujos de trabajo complejas con múltiples procesos, aplicaciones y servicios.

Para facilitar la gestión, dado que hay diferentes fabricantes implicados en la contratación que no concurren a concursos públicos, en el caso del software adquirido como SaaS el consumo implica renovaciones de la suscripción, en algún caso la gestión es mensual y se

considera que el software objeto del alcance es, en sí mismo, auxiliar, un software entendido como de base sobre el que pivota aplicaciones y servicios que sí dan soporte a la funcionalidad y a los procesos operativos, RTVM ha decidido contar con un único proveedor que gestione la renovación, el mantenimiento del fabricante y el soporte.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la renovación, mantenimiento y soporte de software auxiliar sobre el que pivotan aplicaciones y servicios específicos a través de una Oficina Técnica de Gestión. El objeto de este contrato es contar con una oficina técnica para gestionar de manera centralizada este tipo de software.

2. ALCANCE

Para asegurar la disponibilidad de las diferentes plataformas y de los procesos que se soportan, considerados críticos por su impacto en los procesos de negocio, es necesario:

- Contratar las suscripciones del software adquirido en modalidad SaaS:
 - La suscripción de DeepL finaliza en septiembre de 2021. Se han evaluado otras soluciones profesionales, pero debido a la precisión de la traducción, que está considerada de las mejores del mercado, el número de idiomas nativos que soporta (RTVM trabaja con diferentes agencias internacionales) y su grado de integración con los procesos y sistemas de RTVM, se considera oportuno y procedente continuar con la solución que por otra parte es la más ventajosa en costes.
 - La suscripción de BESOCY TV SOLUTIONS finaliza en marzo de 2022. Se basa en la solución DOGTRACK, que es una suite con distintos módulos y funcionalidades orientadas a LA GESTION DE LA AUDIENCIA SOCIAL. La solución es la más escalable y flexible con respecto a su competencia, que, de manera aislada, resuelven únicamente la contribución de contenidos vía WhatsApp.
- Contratar el servicio de mantenimiento y soporte de ASPERA que finaliza en diciembre de 2021 y aprovechar para ampliar a 100 Mbps el ancho de banda asociado a las transferencias, actualmente de hasta 45 Mbps que se ocupan cuando concurren transferencias largas, y se considera imprescindible si se debe dar cobertura al nuevo proceso de negocio que implicará la cesión de contenidos a plataformas comerciales. La solución de ASPERA está implantada en RTVM desde el año 2014. Es una solución profesional que es practicante el estándar de contribución de contenidos en formato fichero con todas las productoras y "Majors" a nivel mundial. Está integrada en todos los procesos de intercambio de materiales de RTVM.

Para facilitar la gestión, dado que hay diferentes fabricantes implicados en la contratación que no concurren a concursos públicos, en el caso del software adquirido como SaaS el consumo implica renovaciones de la suscripción, en algún caso la gestión es mensual y se considera que el software objeto del alcance es, en sí mismo, auxiliar, un software entendido como de base sobre el que pivota aplicaciones y servicios que sí dan soporte a la funcionalidad y a los procesos operativos, RTVM ha decidido contar con un único proveedor que gestione la renovación, el mantenimiento del fabricante y el soporte.

TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA – API PARA DESARROLLADORES

Se dispone de una plataforma distribuida sobre la que se soportan los procesos del Área de Documentación. Uno de estos procesos es el proceso de catalogación previo al archivado de contenidos audiovisuales en el Archivo Digital de RTVM. Los contenidos audiovisuales se asocian con una metadata de diferente naturaleza, se documentan en definitiva, y sobre esa información pivota otros procesos que permiten explotar los contenidos audiovisuales, búsquedas, EDLs, informes etc.

Una de las fuentes de contribución de materiales en RTVM son las Agencias que proveen materiales procedentes no siempre de España y la metadata de estos se proporciona en el idioma nativo. De cara a facilitar la catalogación se dispone de un servicio automático de traducción basado en la API DeepL Pro para desarrolladores. RTVM ha integrado el servicio de traducción en el flujo de trabajo de los documentalistas.

La Oficina Técnica de Gestión de Software debe garantizar el servicio de traducción automática externo, DeepL-Pro para desarrolladores, que permita la traducción de textos, documentos y ficheros de las lenguas (inglés, francés, alemán, italiano, portugués, japonés, chino) al castellano, y viceversa.

Se realizará en la modalidad de pago por uso y siempre a mes vencido. Cualquier exceso respecto al volumen estimado se regularizará al final de cada periodo.

El volumen de traducción estimado en RTVM será de:

- 50.000.000 caracteres traducidos al mes.

Para la prestación del servicio el adjudicatario deberá ofrecer la suscripción mensual a la plataforma tecnológica independiente DeepL Pro que facilitará la traducción automática de textos, documentos y ficheros solicitados automáticamente por aplicaciones y servicios de RTVM a través de desarrollos a medida que se han realizado para integrar el producto mediante peticiones API Rest POST.

GESTIÓN DE LA AUDIENCIA SOCIAL

La estrategia de RTVM desde la Dirección de Informativos y la Dirección de Programas, desde hace ya algunos años, además de orientarse a la audiencia convencional ha puesto el foco en la audiencia social, planteando activar canales de comunicación con los medios sociales, a través de las redes y diferentes servicios de mensajería.

Como consecuencia, se han implantado procesos que permiten “gestionar” la información procedente de los medios sociales en tiempo real. En este contexto, gestionar significa, además, medir, analizar, moderar y tener la posibilidad de integrar público social con la publicidad en tiempo real.

Estos procesos y los flujos de trabajo asociados se soportan sobre una plataforma distribuida que se integra con un servicio externo, BESOCY TV SOLUTIONS (by DogTrack), que provee facilidades para la gestión de las diferentes redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram,...) y los diferentes servicios de mensajería como WhatsApp o Telegram pero, adicionalmente permite tener un contacto One-to-One con la audiencia.

Desde este enfoque, la Oficina Técnica de Gestión de Software debe garantizar la disponibilidad de este servicio único:

- Orientado al negocio de los medios de comunicación, que provea facilidades de integración con los procesos asociados a la producción de contenidos audiovisuales existentes (contribución, catalogación y distribución) y a todos los niveles (técnicos y operativos)
- Escalable y flexible de acuerdo a la demanda, es decir diferentes funcionalidades pero provistas todas de manera centralizada, desde un solo punto.
- Costes de acuerdo al consumo: pago por uso

TRANSFERENCIA DE FICHEROS

RTVM dispone de un servicio de contribución y distribución de contenidos audiovisuales por Internet, que se implantó como mejora vinculada con los procesos de gestión de materiales especialmente dirigido a las áreas de producción audiovisual.

Este servicio se soporta sobre una plataforma construida ad-hoc por RTVM, con infraestructura y software dedicada en alta disponibilidad, y pivota en un software de terceros, ASPERA, para favorecer la aceleración de las transferencias de materiales, lo que permite mejorar la eficiencia, así como los anchos de banda dedicados a la contribución de contenidos por Internet.

Para asegurar la disponibilidad de la plataforma y de los procesos que soporta, se precisa renovar las licencias, el servicio de mantenimiento con el fabricante y el soporte.

Referencia	Descripción	Cantidad
D04DPZX	IBM Aspera Enterprise 100 Mbps Install from Eligible Programs Trade Up License + SW Subscription & Support	2
E0L9ILL	IBM Aspera Developer Network Basic for Non-Production Install Subsequent Fixed Term License + SW Subscription & Support	1

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Oficina Técnica de Gestión del Software tiene como principal misión gestionar el mantenimiento de los diferentes productos, independientemente del modelo de adquisición.

El mantenimiento es un servicio que dará cada fabricante e incluye el suministro de las nuevas versiones de los productos, así como las actualizaciones de los mismos durante el período contratado.

Dichas versiones del producto y actualizaciones estarán accesibles a través de la web del fabricante y se podrán descargar de forma manual o de manera automática mediante las utilidades de actualización que incluya el propio software.

El licitador deberá especificar en su oferta las condiciones del soporte indicando el procedimiento completo de gestión, tiempos de respuesta, franja horaria.

Para la prestación del servicio:

- El adjudicatario dispondrá de un Centro de soporte en sus instalaciones desde donde ofrecerá el servicio de atención al cliente, para lo cual pondrá a disposición de RTVM una cuenta de correo y un número de teléfono que permitirá contactar para realizar consultas, de carácter técnico o administrativo y levantar incidencias etc. siempre asociadas al servicio. El adjudicatario trasladará, en caso de tener que implicar al fabricante, la respuesta de éste actuando de intermediario.
- El adjudicatario dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM a través de una VPN, con redundancia. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- RTVM debe tener posibilidad de reportar un número ilimitado de incidencias y de consultas.
- Gestión del servicio: RTVM espera mensualmente un informe de seguimiento y control, donde se especifique el grado de cumplimiento de los niveles de servicio así como los hechos relevantes del periodo.

Se debe considerar:

- Gestión DEEPL-PRO

El fabricante provee la posibilidad de consultar en tiempo real el consumo del servicio contratado, básicamente cuántos caracteres se han traducido en un periodo y cuánto queda disponible de acuerdo a la suscripción contratada.

El adjudicatario pondrá a disposición de RTVM esta información.

- Gestión BESOCY TV SOLUTIONS

El fabricante incluye en la suscripción el soporte 24x7.

El adjudicatario gestionará el servicio en estos términos actuando de facilitador.

- Gestión ASPERA

En el marco del servicio se debe asumir las labores de soporte relativas al upgrade de versión, preventivos, correctivos, gestión de incidencias.

En caso de detectarse una incidencia con impacto alto, RTVM solicitará que el adjudicatario desplace un técnico a las instalaciones para participar en las tareas de resolución, sin coste para RTVM pues la asistencia presencial en este tipo de escenarios, se considera incluidos en el alcance del servicio.

Adicionalmente, durante la duración del contrato, el licitador deberá gestionar:

- Las necesidades formativas y/o sesiones orientadas a la transferencia de conocimientos al personal técnico de RTVM.
- Entrega de toda la documentación técnica, así como la de las configuraciones instaladas.
- Demandas relativas al suministro del software objeto del alcance independientemente de la modalidad con la que ha sido adquirido.

El licitador deberá identificar un Gestor del Contrato y un Responsable de Servicio que serán los interlocutores con el Responsable del Servicio de RTVM:

- Gestor del Contrato:
 - Experiencia demostrada de más 8 años.
 - Gestión de al menos tres servicios con el mismo alcance al solicitado.
- Responsable del Servicio:
 - Experiencia demostrada de más 4 años.

Respecto al equipo técnico, será responsabilidad del adjudicatario dimensionar y gestionar al equipo para asegurar los niveles de servicio comprometidos.

4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de solución no deberá extenderse a más de **30 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

Memoria Técnica donde se describa las condiciones del soporte y mantenimiento con la siguiente estructura:

- Descripción del servicio;
- Procedimientos Operativos;
- Gestión de Incidencias;
- Seguimiento y control;

Finalmente en este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.