



TeleMadrid

TRANSFORMACIÓN ÁREA DIGITAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección del Área Digital

Diciembre 2017

ÍNDICE

OBJETO	5
ALCANCE.....	7
DESCRIPCIÓN FUNCIONAL.....	8
GESTOR DE CONTENIDOS UNIFICADO.....	8
INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS DE RTVM	9
DESARROLLO DE PORTAL WEB	12
SISTEMA DE PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	13
DESCRIPCIÓN TÉCNICA.....	13
SITUACIÓN ACTUAL.....	14
infraestructura	14
arquitectura	17
plataforma content delivery network - CDN	22
plataforma de video online – VOP	23
SITUACIÓN OBJETIVO.....	23
requerimientos Tecnológicos	23
seguridad - consideraciones	25
rendimiento & disponibilidad	26
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	29
ENFOQUE METODOLÓGICO	29
ASPECTOS LOGÍSTICOS	29
GOBIERNO: SEGUIMIENTO & CONTROL.....	29
PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	31
PLAN DE DEVOLUCIÓN	32
RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS.....	32
NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	33
CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	34
ANEXOS.....	35

ANEXO - I REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	35
GESTOR DE CONTENIDOS: FUNCIONALIDADES BÁSICAS EXIGIBLES	35
SERVICIOS EXTERNOS A INTEGRAR	36
EDICIÓN Y CREACIÓN DE CONTENIDOS	37
OBJETOS EDITORIALES	38
EDICIÓN DE CONTENIDOS - CONSIDERACIONES GENERALES	41
enriquecimiento de contenidos	41
geoposicionamiento de contenidos	42
feeds (rss, xml, json...)	42
EDICIÓN DE CONTENIDOS- CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS X TIPOLOGÍA DE CONTENIDOS.....	42
tipo de contenido - Noticia	42
tipo de contenido - Imagen	43
tipo de contenido - Video	44
tipo de contenido - Audios	44
tipo de contenido - Directos	45
otros contenidos.....	45
OTRAS FUNCIONALIDADES Y REQUISITOS	47
player video (VOD / LIVE).....	47
player de audio directo & on-demand.....	47
registro de usuario	47
buscador en backoffice	48
posicionamiento SEO	49
catalogación de contenidos	50
logicas de negocio aplicadas a contenidos	50
PUBLICACIÓN & DISTRIBUCIÓN	51
diseño del portal.....	51
multisie / multicanal.....	52
presentación EPG	53
accesibilidad.....	54
especificaciones relativas al buscador	55
ANEXO – II EJEMPLOS INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE RTVM.....	58
EJEMPLO CONTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS DESDE PEMAX.....	58
EJEMPLO CONTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS DESDE SIGMA.....	59
ANEXO – III SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO.....	73
GESTIÓN DE INCIDENCIAS:	73

OTROS PROCESOS	73
----------------------	----

OBJETO

RTVM está acometiendo un plan de transformación de la plataforma que soporta los procesos asociados con la gestión de sus canales digitales, orientado a:

- Contar con más capacidades funcionales (usabilidad, accesibilidad, eficiencias SEO, publicidad...)
- Ordenar la arquitectura a nivel físico y lógico sobre la que se sustenta.
- Mejorar el modelo operativo.

Este documento tiene como objetivo detallar las necesidades de RTVM de cara a un cambio de plataforma de creación, edición y publicación de contenidos junto con el desarrollo del nuevo portal web de RTVM completamente responsive basándose en una nueva línea gráfica ya trabajada por RTVM.

Los objetivos del cambio de la plataforma y de la nueva web de RTVM son:

- Apuesta por el vídeo

El diseño de la web acerca la identidad de RTVM a un site audiovisual, más cercano a la televisión que a un periódico. En este sentido el papel del vídeo es fundamental creando un entorno moderno y amigable para el consumo de vídeo con fórmulas atractivas e intuitivas para vídeo completo y piezas cortas.

- El directo como referencia continua

La emisión del directo es una de las referencias de los usuarios de la web de RTVM. El acceso a las emisiones debe estar siempre presente y se buscará que el consumo sea compatible con la navegación por el resto del site. También debe conseguir retener al usuario y ofrecerle contenido de su interés relacionado con lo que está viendo en ese momento

- Estrategia y diseño 'mobile first'

El enfoque del proyecto tiene como prioridad máxima el móvil, tanto a nivel de diseño como de optimización y nuevas funcionalidades asociadas al dispositivo y basadas en el geoposicionamiento del usuario.

- Vocación de servicio público

Es determinante que el usuario tenga todos los contenidos de interés posible (tiempo, tráfico, conciertos, obras, cortes, carreras, ferias...) de una forma sencilla y rápida.

- Medio local

La web de RTVM debe ser un referente en la información local, para lograrlo hay una apuesta por la personalización basada en el geoposicionamiento y se pone de manifiesto la importancia del etiquetado de contenido desde el punto de vista temático y, sobre todo, geográfico (distritos, municipios, pueblos...) para su posterior recuperación por el usuario.

- El objeto informativo como nuevo centro de navegación del lector

La página de contenido final (vídeo, noticia, audio) es ya la principal página de aterrizaje de los usuarios que provienen de las redes o buscadores. El diseño incluye fórmulas creativas que son capaces de fomentar la navegación desde esa página y hacer que el usuario descubra contenido que le interesa. La plataforma debe incluir sistemas que permitan multiplicar el consumo y la permanencia en el site.

- Entretenimiento

La web también debe hacer visible la diversidad de la cadena, con sus apuestas por la información y el entretenimiento de calidad y debe mostrar un equilibrio entre información, entretenimiento y deportes donde la apuesta por los programas sea más clara. En este sentido, es importante tener en cuenta que habrá espacios que pueden tener su propio recorrido en la web más allá de lo que se genera en antena.

- Imagen de cadena

RTVM ha cambiado de imagen en esta temporada, con una renovación de su imagen corporativa y este cambio debe tener su impacto en la web, cuyo diseño se basa en la nueva paleta de colores corporativa e incluye animaciones como cortinillas de los espacios de antena.

- Integración total de las redes sociales

Crear fórmulas de multidistribución de contenidos a través de redes sociales, tanto a nivel estructural como a nivel de contenidos es uno de los principales objetivos que debe cumplir la nueva plataforma. Se hará vía botones sociales para compartir y que favorezcan la distribución del contenido y con herramientas adicionales que permitan la distribución a otras plataformas de forma directa (YouTube, FBIA, Apple News, AMP...)

- Fomentar la participación de los usuarios

Se pretende construir mecanismos para dar protagonismo a la audiencia, que puedan enviar contenidos, interactuar con otros usuarios y que su opinión ayude a configurar los programas. Se fomentará sobre todo el envío de vídeos y se creará un espacio con todo el material de los espectadores.

- Estructura

Se ha construido una estructura gráfica y conceptual que sirve para Telemadrid, La Otra y Onda Madrid. La plataforma que lo soporte será la misma y sólo cambiará el diseño. De cara a la arquitectura de los

contenidos y a tener unos cimientos sólidos que permitan un crecimiento a medio y largo plazo, es importante organizar el site de acuerdo a una taxonomía documental potente, jerárquica y basada en un estándar.

- Recomendación de contenidos

Es importante que el producto pueda aplicar estrategias para la creación de valor a partir de los datos de consumo. En este sentido, se pueden buscar vías para recomendar contenidos en función de lo que el usuario está viendo, de dónde se encuentra físicamente o cómo ha llegado a la web.

- Explorar nuevos formatos editoriales

Avanzar en productos como la infografía o la visualización de datos como mecanismo de aportar valor añadido tanto en noticias como en entretenimiento. Buscar fórmulas diferentes de ofrecer contenido y contar con narrativas que ayuden a visualizar los contenidos de los usuarios o de un programa concreto.

- Publicidad desktop y móvil

El diseño deberá respetar los espacios de publicidad previstos, que incluyen formatos como los megabanner, billboard, robas (simples y dobles), skin e intersticial. Se priorizará la viewability de los formatos antes que incluir muchos formatos. También se busca contar con facilidades para incluir espacios patrocinados y contenido branded content así como explorar la vía del ingreso por publicidad contextual y de afiliación. De cara a la resolución de pantalla para dar cabida a formatos especiales, el diseño tendrá un máximo de 1.280px y se reducirá en el momento que entre un brand day.

ALCANCE

Se requiere una solución integral con funcionalidad autocontenida que sea capaz de proporcionar los siguientes servicios:

- Integración sobre un CMS opensource que permita el mantenimiento por parte del equipo de RTVM u otros equipos de desarrollo. Se aceptarán soluciones opensource o propietarias, incluyéndose en el precio del contrato los costes de licencias (si existen) de las herramientas propuestas y el mantenimiento de éstas. Deberá incorporar los siguientes aspectos:
 - Gestión de contenidos unificado: el sistema permitirá crear, categorizar y gestionar los distintos tipos de contenidos independientemente de su origen y naturaleza.
 - Integración de los sistemas de la solución propuesta con los sistemas de gestión de contenidos internos de producción, contribución de materiales y otras fuentes externas.
 - Gestión basada en navegador web con posibilidad de acceder al sistema desde diferentes navegadores (IE, Firefox, Safari y Chrome).
 - Separación de contenidos y presentación a través del uso de plantillas.

- Entorno de gestión muy amigable y usable para los autores y editores.
- Capacidad de crear contenidos y micrositos de forma sencilla que puedan ser utilizadas individualmente o en grupo.
- Multi-idioma - Publicación de contenidos multi-idioma y facilidades para mantener sincronizadas las páginas en los diferentes idiomas tanto en el gestor como en la página web.
- Código generado basado en estándares. El site debe visualizarse correctamente en las siguientes versiones actualizadas de navegadores (y versiones superiores): Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera, así como en tablets y smartphones (diseño responsive).
- Código accesible de nivel WAI-AA. El gestor de contenidos debe generar código accesible de forma sencilla.
- Otras funcionalidades
 - Buscador: El site dispondrá de un sistema de búsquedas con capacidades de búsqueda “full-text”, corrección de errores, sinónimos... así como la posibilidad de implementación de buscadores avanzados
 - Optimización SEO y configuración de Google Analytics.
- Maquetación y desarrollo del Portal Web: La web tendrá distintas secciones, tales como noticias, deportes, televisión, radio, directos, contenido “a la carta”, programación.... Queda excluido del presente pliego el desarrollo de la intranet.
- Sistema de publicación y distribución del portal para las diferentes resoluciones propuestas (móvil, Tablet y desktop) y para otras plataformas (redes sociales, publicación multiplataforma)
- El licitador deberá realizar los trabajos de instalación, parametrización y configuración necesarios del HW & SW para el funcionamiento de la plataforma. No suministra HW & SW en el marco de esta licitación salvo el que corresponda para dar soporte a toda la funcionalidad y las integraciones.
- El licitador deberá asumir la migración del contenido, de las configuraciones y de los usuarios así como las redirecciones de todo el contenido.
- El adjudicatario deberá redactar el documento definitivo de requisitos técnicos y funcionales tras el levantamiento de procesos y funcionalidades con los equipos de RTVM.

DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

GESTOR DE CONTENIDOS UNIFICADO

El gestor de contenidos deberá tener, al menos, las siguientes funcionalidades para gestionar el contenido

- Ingesta de contenido desde distintas fuentes externas.
- Integración vía API con la plataforma de vídeos Brightcove y con los archivos de audio en Level3.

- Gestión del ciclo de vida del contenido. Permitirá el establecimiento de validez y expiración de contenidos.
- Organización de los contenidos en secciones, subsecciones y programas.
- Identificación única por contenido y agrupación en diferentes niveles jerárquicos (cadena/temática/programa/...)
- Gestión de metadatos: personalización de tags según las necesidades de RTVM.
- Gestión de reglas de negocio, tales como los derechos de difusión por internet de los contenidos, así como la gestión de publicaciones programadas tanto a nivel de contenidos como módulos y portadas.
- Búsqueda avanzada.
- Publicación automática de los contenidos en las secciones correspondientes. Además, también será posible realizar este proceso de forma manual y programada.
- Debe poder generar una parrilla de programación en la que se sustituya contenido en directo sin derechos para emitir por internet por otro contenido disponible.
- Permitirá la inserción y gestión de publicidad.
- Permitirá la gestión de catchup de contenidos audiovisuales
- Debe permitir la integración con diferentes pasarelas de pago
- Sindicación de contenidos en youtube y en redes sociales (Facebook, Facebook live, twitter, periscope, instagram, ...)
- Gestión de distintos perfiles de usuarios, con ciertos requisitos predefinidos y con acceso a diferentes contenidos.
- Debe disponer de mecanismos de recomendación de contenido para el usuario final.
- Debe tener la capacidad de integración con sistemas terceros vía API o interfaces específicas de complejidad baja.
- Se valorará que desde una misma herramienta se pueda gestionar el contenido disponible para todas las plataformas actuales o futuras: web, HbbTV, apps, Smart tv...
- Deberá permitir múltiples usuarios concurrentes, con distintos perfiles según los permisos asignados.
- La solución propuesta deberá tener la capacidad de integrarse con distintas herramientas de medición de métricas, al menos con google analytics y comscore y se valorará que incluya de forma nativa la integración.
- El sistema deberá ser capaz de ofrecer métricas que permitan su integración con un motor de recomendación Los resultados de las métricas permitirán mostrar a los usuarios los contenidos que les interesan y en el momento más acertado.

INTEGRACIÓN CON LOS SISTEMAS DE RTVM

El Plan Director de Sistemas de Información de RTVM ha contemplado en los últimos años la implantación de una serie de procesos orientados a garantizar la gestión de contenidos independientemente de su naturaleza, formato y usos.

Estos procesos se soportan sobre plataformas, distribuidas, que proveen de manera integral servicios a otros procesos, asociados con el tratamiento de contenidos, procesos soportados sobre otras plataformas, sobre la base de lógicas, basadas en reglas de negocio, características del tipo de contenido, configurables dinámicamente para garantizar una gestión individualizada por “flujo”.

En el caso particular de la nueva plataforma que soportará los nuevos procesos del Área Digital, se exige que contemple la integración con los procesos y sistemas que se describen a continuación.

- Contribución / Ingesta
- Distribución / Publicación
- Gestión de Derechos

La adquisición de materiales debe ser un proceso **unificado**, a través del cual, la redacción del Área Digital pueda disponer de cualquier material de texto, vídeo, audio o imagen, generado en la red RTVM.

En RTVM se cuenta con dos grandes entornos para gestionar contenidos, cada uno con sus modos de acceso y particularidades:

- **SIGMA: Sistema Integral de Gestión de Materiales Audiovisuales**, que conceptualmente sirve materiales dentro de la red de RTVM independientemente del sistema origen desde el que se producen o postproducen (SONAPS, QUANTEL, MAR4WIN, DOGTRACK).
- **PEMAX: Portal de Entrada de Materiales Audiovisuales Externos**, ubicado en la extranet corporativa, que además de recepcionar el material, tiene por objeto garantizar que el material que llega a RTVM, entra normalizado en cuanto a estándares de calidad y metadatos. En este punto conviene señalar que parte de la producción propia de RTVM se lleva a cabo en modelo producción externa, con recursos técnicos y humanos externos o en modelo coproducción, con recursos técnicos de RTVM.

A través de PEMAX y/o SIGMA, o de cualquier otra plataforma que pudiera existir, se contribuirá con materiales audiovisuales (audio y/o video con o sin metadatos) a la plataforma que soporta los procesos del Área Digital.

Adicionalmente en RTVM se dispone de una plataforma - **CATALOGADOR** - que soporta los procesos vinculados a la **Gestión Operativa de la producción propia y ajena**. En esta plataforma el productor, responsable del contenido, informa de las características del contenido:

- Existencia o no de derechos WEB y sus particularidades (vigencia, geobloqueo)
- Calificación ICAA
- Aspectos relativos a la LGCA (subtitulado, Audiodescripción, obra europea, lenguaje de signos)

A través de esta plataforma, el Área Digital solicita o no la publicación de contenidos en los diferentes canales digitales (WEB/HBBTV), en definitiva, se establecen políticas de auto-ingesta/ auto-contribución que aplican tanto para contenidos que se podrán consumir en el canal correspondiente en modo LIVE u ON-DEMAND.

De cara a la valoración de la complejidad que supondrían procesos de integración con sistemas de RTVM, se debe considerar que:

- El intercambio de materiales audiovisuales, en cualquiera de sus “gustos y sabores”, se basa, en principio, en mover el fichero del material propiamente dicho, (.mxf, .mp3, .mp4), y su correspondiente metadata, que no es más que un fichero con información estructurada (.xml), a un sitio determinado (**hot folder**) e insertarlo en la plataforma (**alta y registro**). El movimiento se realizará a través de la red, con servicios propios de transferencias de ficheros.
- Todos los sistemas de RTVM susceptibles de participar en esa integración proveen una interfaz técnicamente “simple”, basada en acceso a vistas de datos (motor de BBDD SQLServer) y /o usos de hot-folders.

El Área Digital dispone de una plataforma específica, **EPG Digital**, que soporta de manera semi-automática:

1. La generación y publicación de las rejillas de programación, en definitiva, las parrillas de los diferentes canales de RTVM: en el momento en el que las previsiones de las parrillas de los diferentes canales para diferentes días se cierran, posteriormente, en el momento de generar las diferentes playlists-órdenes de emisión si hay cambios respecto a las previsiones y finalmente en momento emisión si también se deben contemplar cambios, se actualiza la información a los sistemas / proveedores que distribuyen la EPG e igualmente al Área Digital. Las posibles versiones de EPG actualizan sólo los ítems implicados y sus horas, pero no modificarán el estado de la parrilla. La EPG que se publica en los canales digitales cuenta con un formato determinado que se construye automáticamente desde la plataforma a partir de una serie de reglas automáticas preestablecidas.
2. La gestión de derechos web LIVE, básicamente cuando no hay derechos se avisa al gestor de contenidos para que quite el player y actúe sobre el descodificador (CIRES -21).

Con el objetivo de que se pueda valorar la complejidad que supone la integración con esta plataforma se debe considerar que el modelo es el que se ha indicado para otras integraciones:

- Se enviará a una carpeta preestablecida, un fichero de datos estructurados, un XML, con la información para publicar la parrilla de programación y la apertura de la emisión de ciertos contenidos por los canales WEB.
- Por parte la nueva plataforma que soportará los procesos del Área Digital proporcionará los mecanismos para acceder a los objetos implícitos en la publicación de la parrilla que se gestionan exclusivamente en la plataforma: imágenes, iconos, logos, identificadores etc.

Hasta ahora se han descrito los sistemas de RTVM con los que se debe integrar la nueva plataforma que soportará los procesos del Área Digital, en definitiva, sistemas que proveen información que debe ser “importable” por el gestor de contenidos. En la misma línea, la plataforma objeto de esta licitación debe estar preparado para proveer información a otros sistemas, información “exportable” con lo que se espera que disponga de ese tipo de facilidades, utilidades, herramientas para poder explotar contenidos generados en la nueva plataforma que soporte los procesos del Área Digital. Los

mecanismos para que otros sistemas de RTVM se integren con la nueva plataforma seguirán el mismo modelo que los mecanismos expuestos para que la plataforma se integre con otros sistemas de RTVM.

En el **ANEXO-II** se incluye ejemplos concretos, a modo ilustrativo para que el licitador pueda valorar/estimar esfuerzos de integración con sistemas de RTVM.

Para la integración, que también debe contemplarse, con otros sistemas, sistemas de terceros que proveerán otros servicios - plataforma OVP, CDN por ejemplo - se seguirá la política marcada por el tercero que pasa por usar normalmente APIs nativas. En el caso particular de Brightcove, que es la plataforma OVP actual, estas APIs están publicadas y con Level-3, la integración es sólo vía FTP.

Desde el punto de vista de diseño y arquitectura, las integraciones con otros sistemas, de RTVM o de terceros, deben estar desacopladas de la nueva plataforma, es decir, se deben acometer a través de un **framework** para garantizar en todo momento que si el sistema con el cuál se integra cambia, la integración con el nuevo sistema no será traumática, del mismo modo, la integración a través de un framework permitirá añadir nuevas integraciones con otros sistemas a los que el Área Digital puede “suscribirse” o dar de baja integraciones que en un determinado momento se desestiman, es decir **flexibilidad y modularidad**.

DESARROLLO DE PORTAL WEB

Como parte de la plataforma multimedia, se aportará por parte de RTVM el diseño y el adjudicatario deberá asumir la maquetación y el desarrollo del portal web, quedando fuera del ámbito de este pliego el desarrollo de la intranet.

La aplicación web deberá ser compatible con los principales navegadores de las distintas plataformas (chrome, firefox, safari, internet explorer, edge, etc.).

La propuesta del licitador deberá incluir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Diseño Frontend. El front end deberá proporcionar una buena experiencia de usuario (optimizando velocidad de carga, estructura de contenidos, navegabilidad, etc.)
- Accesibilidad y usabilidad: todas las páginas del portal web deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad de Nivel AA según la Norma UNE 139803:2012, que establece los requisitos de accesibilidad para los contenidos web; referencia completamente a las Pautas de Accesibilidad para el contenido web WCAG2.0 de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio de la Web (W3C)
- Deberá ser una web responsive para adaptarse tanto a PC como dispositivos móviles con resoluciones para desktop, móvil y tableta
- Deberá responder al diseño ya realizado por RTVM y al que el licitador podrá acceder para la preparación de la propuesta previa firma del NDA correspondiente

Arquitectura de contenidos y funcionalidades. Algunas de las funcionalidades requeridas son:

- Estructura del contenido por distintas secciones y categorías. La web tendrá distintas secciones, tales como noticias, deportes, emisiones en directo de radio y televisión, contenido

“a la carta”, parrilla, etc. Estará orientada a contenido de video principalmente, aunque tendrá secciones con noticias de texto e imágenes.

- Acceso sin registro o con registro de usuarios, incluyendo la integración de login con Facebook, Twitter y Google
- Un usuario registrado podrá guardar lista de favoritos, que será accesible desde otro dispositivo en el que también esté registrado
- Permitirá una búsqueda avanzada de contenidos
- Permitirá suscripción a newsletter, podcast,...
- Permitirá compartir en redes sociales y a través de email

En el **ANEXO-I** se encuentra el listado de todas las funcionalidades requeridas.

SISTEMA DE PUBLICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

El sistema de gestión de publicación de contenidos debe permitir una gestión eficiente y transparente de todos los contenidos y servicios alojados en el portal web. Deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá ser un sistema totalmente configurable, con una arquitectura escalable
- El site deberá estar bajo el protocolo HTTPS
- Utilizará estándares tecnológicos que permitan separar los datos contenidos del aspecto con el que se muestran, permitiendo mostrar contenidos con diseños distintos y en distintos formatos para una misma información mediante la utilización de distintas plantillas y módulos.
- Deberá permitir la publicación de los contenidos de forma versátil, ágil y dinámica, respondiendo al criterio de uso editorial.
- Deberá incluir un sistema de gestión de la publicidad y lógicas de publicación automatizada
- Capacidad de integración con sistemas terceros vía API tanto para la ingesta de contenidos como para la publicación en otras plataformas
- Optimización del marcado SEO en todos los niveles
- Deberá ser escalable, de forma que pueda crecer de forma autónoma con nuevas secciones y/o programas, así como la creación de microsites para hacer frente a las necesidades de RTVM
- Facilidades de publicación en multisite y en otras plataformas (redes, AMP...)

En el **ANEXO-I** se encuentra el listado de todas las funcionalidades requeridas.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA

El objetivo de este capítulo es describir la infraestructura corporativa que soporta los procesos de negocio de RTVM, y con carácter específico, los que soportan los procesos de los canales digitales.

RTVM dispone de dos plataformas:

- Web Clásica: www.telemadrid.es
- Web Móvil: m.telemadrid.es

Las dos plataformas disponen de infraestructura dedicada, aunque comparten las capas de hypervisor y Gestión de Contenidos y Publicación.

SITUACIÓN ACTUAL

INFRAESTRUCTURA

A continuación se detalla, algunos aspectos de la infraestructura tecnológica asociada las diferentes plataformas objeto del servicio.

Como infraestructura de soporte RTVM dispone de una plataforma de virtualización que ofrece flexibilidad y capacidad de crecimiento. Esta infraestructura aprovecha las capacidades del software de hypervisor de Vmware, que facilitan la provisión dinámica de recursos, así como alta disponibilidad de los servidores dedicados a dar servicio a la plataforma que soporta los procesos del Área Digital.

RTVM dispone de un Datacenter privado dotado de tecnologías de virtualización, redes LAN de alta velocidad y almacenamiento de diferentes TIER.

El Datacenter corporativo está compuesto por la siguiente infraestructura que es compartida por los procesos de negocio de la organización y en la cual se aloja la plataforma objetivo de este servicio.

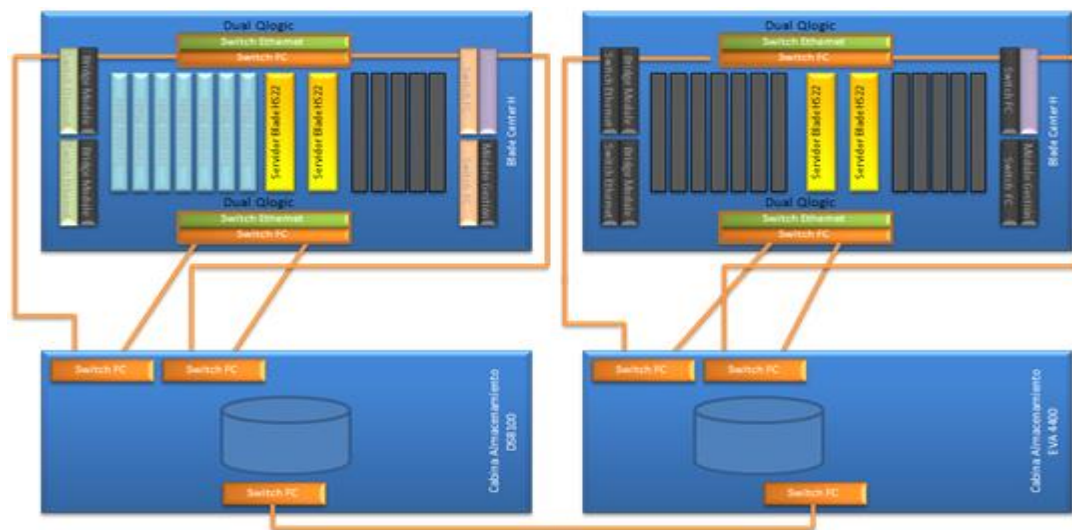
Los recursos específicos que se describirán más adelante en este pliego son el soporte actual de la plataforma que soporta los procesos del Área Digital, el proveedor debe indicar los requerimientos básicos necesarios para asegurar un rendimiento óptimo y una disponibilidad óptima del servicio.

En los siguientes apartados se enumeran los recursos tecnológicos compartidos, así como los exclusivos que soportan los procesos del Área de Digital.

CHASIS BLADECENTER HS22 IBM

RTVM ha consolidado el 80% de su infraestructura en una plataforma BladeCenter de IBM, en un entorno de altas prestaciones en cuanto a rendimiento, capacidad y flexibilidad de gestión.

El diseño del Datacenter de RTVM permite alcanzar una gran capacidad de crecimiento, disponibilidad y administración de los entornos de TI. Todos los elementos HW/SW se encuentran redundados en Alta Disponibilidad.



SERVIDORES ESX

RTVM dispone en su Datacenter privado de 11 servidores con software de Hypervisor Vmware 5.0, con las siguientes características técnicas:

- IBM hs22 – E5530 @ 2,40 GHZ
- 96 GB RAM.
- 16 PROCESADORES.

ALMACENAMIENTO DE TIER1 (FC), TIER2 (SATA)

De acuerdo a los requerimientos de los procesos de negocio y la arquitectura de servidores y servicios desplegadas en

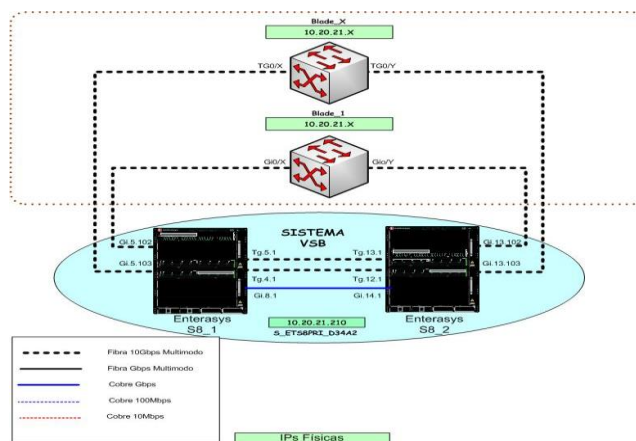
- Dos Frames DS8100 de IBM. (T1 y T2)
- Hp Eva 4400 (T1)

COMUNICACIONES LAN

Los chasis HS22 del Datacenter de RTVM disponen de enlaces a 20 GB con el core de comunicaciones corporativo S8 de Enterasys.

La configuración provee enlaces redundantes de cobre a 10GB para la VLAN del entorno de publicación, así mismo y por el propio diseño de comunicaciones del Datacenter privado de RTVM, los

switches están redundados por lo que el nivel de disponibilidad de comunicaciones desde y hacia internet dispone de doble redundancia.



COMUNICACIONES INTERNET

La infraestructura de comunicaciones corporativa se compone de dos líneas de 300 MB con único proveedor, aunque con servicios diversificados en dos centrales para garantizar la disponibilidad de los servicios externos de comunicaciones

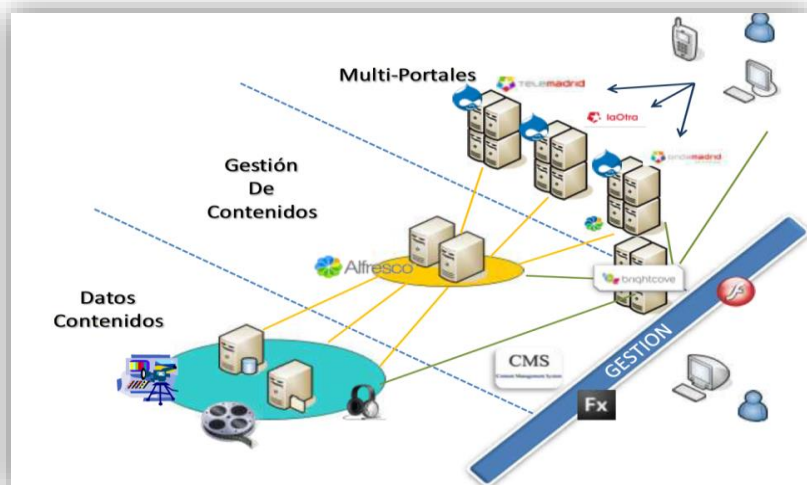
La infraestructura del entorno de publicación (frontales internet) dispone de conexión a internet a través de **Balanceadores Radware AppDirector** conectados a los elementos de conmutación LAN y **Balanceadores de Líneas Linkproof** para asegurar alta disponibilidad de servicio de la granja de balanceo de los portales Web, así como la disponibilidad a nivel de línea por los balanceadores de línea en caso de caída y ausencia del servicio de alguna de ellas.

RTVM dispone para asegurar la entrega de contenidos a los servidores del borde de internet del QOS orientado a satisfacer las necesidades de ancho de banda de los portales corporativos, así como de los servicios de Streaming Live y las contribuciones de VOD con la calidad deseada, esta gestión se realiza desde la RED, a través del servicio Redes Limpias de TFCA.

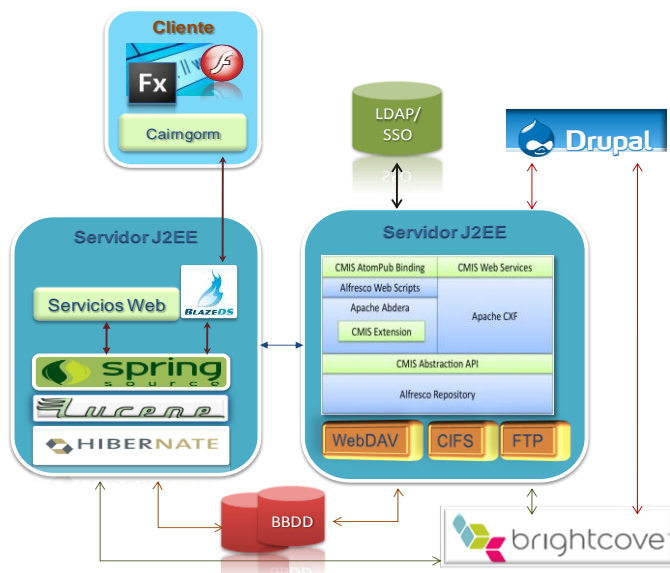
A nivel de seguridad, RTVM, cuenta con un servicio AntiDDos ofrecido desde la red por el proveedor de servicios TFCA (Redes Limpias), y con las políticas de seguridad que aíslan los frontales de la plataforma de los usuarios de la RED, así como los servicios de contribución VOD y Streaming.

ARQUITECTURA

La plataforma está formada por un conjunto de sistemas Open Source que proporcionan las herramientas necesarias para agilizar los procesos de gestión y difusión de contenidos de RTVM en diferentes canales (internet, intranet, set top boxes, iPad, Android,...).



La arquitectura técnica resumida de la solución existente es la indicada en el siguiente gráfico:



La base de la plataforma es el gestor de contenidos multicanal Alfresco, y Drupal como herramienta de difusión de los contenidos. Todo ello gestionado desde una aplicación que independiza al usuario

de las herramientas de back-office, proporcionando un interfaz amigable para la publicación de contenidos.

ENTORNO DE PRODUCCIÓN

RTVM dispone de dos entornos, Web clásica www.telemadrid.es , y Web Móvil m.telemadrid.es. Los usuarios de internet que acceden desde dispositivos móviles (Smartphone y tablets), son redirigidos desde la CDN (Level3) al site móvil m.telemadrid.es

Los servidores que soportan los procesos del entorno de producción de www.telemadrid.es y m.telemadrid.es, están instalados en infraestructura propia de RTVM, alojada en sus CPD's y que comparten tecnología para ambos sites, las características son :

Web Clásica (www.telemadrid.es)

Componente	HA	Características
Software Base, Sistema Operativo Dimensionamiento	MCS. DFS/ficheros	Windows 2008 Server R2 Enterprise SP2 64 bits Procesador con dos cores 8 Gb de RAM
Gestor de Base de datos	Cluster MCS	MySQL versión 5.1.47 (64 bits)
Sistema de gestión de contenidos	MONO SERVIDOR	Alfresco versión 3.2R2 Enterprise
Sistema de gestión de contenidos web	MONO SERVIDOR	Drupal versión 6.16 Web Clásica
Software de Soporte		Java versión 6 (64 bits) PHP versión 5.2.12
Servidores de aplicaciones		JBoss versión 5.1.0 Apache versión 2.2.14 + Zend Server.

Web Móvil (m.telemadrid.es)

Componente	HA	Características
Software Base, Sistema Operativo Dimensionamiento	MCS. DFS/ficheros	Windows 2008 Server R2 Enterprise SP2 64 bits Procesador con dos cores 8 Gb de RAM
Gestor de Base de datos	Cluster MCS	MySQL versión 5.1.47 (64 bits)
Sistema de gestión de contenidos web	MONO SERVIDOR	Drupal versión 7
Software de Soporte		Java versión 6 (64 bits) PHP versión 5.2.12
Servidores de aplicaciones		JBoss versión 5.1.0 Apache versión 2.2.14 + Zend Server.

ARQUITECTURA LÓGICA

El sistema se compone de los siguientes subsistemas principales:

1. Gestor de contenidos Alfresco:

Este entorno se encarga de gestionar todos los contenidos que genera RTVM. Es decir, todos los contenidos generados por RTVM se guardarán en Alfresco. Desde este entorno se distribuye la información al resto de subsistemas (www.telemadrid.es y m.telemadrid.es).

2. Entorno Web de Prepublicación Drupal:

Desde este entorno se pueden previsualizar los contenidos guardados previamente en el gestor Alfresco y poder observar su comportamiento antes de trasladarlos al sistema de Publicación.

3. Entorno Web de Publicación Drupal:

Este entorno se compone de otros dos subsistemas, hay que tener en cuenta que el gestor de contenidos es único y distribuye y publica contenidos sobre www.telemadrid.es y m.telemadrid.es para facilitar la gestión del equipo de contenidos.

Entorno de Administración

Este entorno es el que se encarga de recibir las peticiones de administración de contenidos desde el cliente TMI Editor.

Entorno de acceso público

Web Pública.

Ambos subsistemas comparten la base de datos de contenidos de Drupal pero tienen sus propios sistemas de permisos para evitar el acceso desde el sistema público a los servicios de administración. Sin embargo los usuarios están compartidos por ambos frontales.

Otro motivo de la separación de frontales Drupal, es la de evitar la interferencia, a nivel de rendimiento de los usuarios finales del sistema en las tareas de administración.

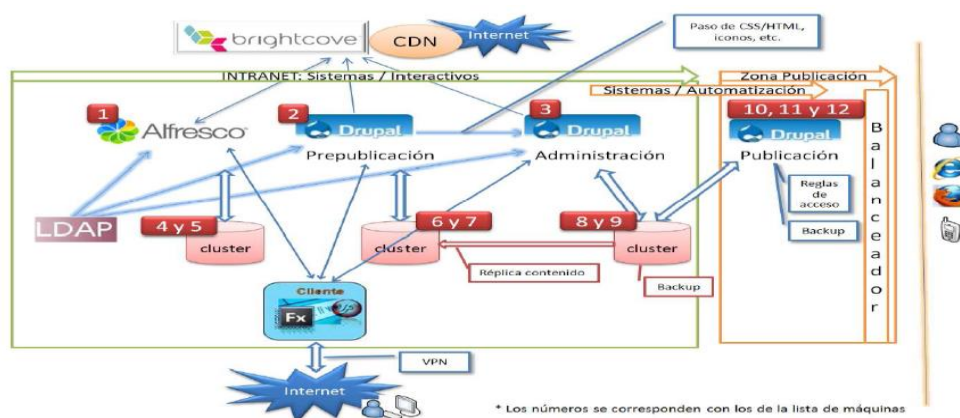
4. Brightcove (Plataforma de video):

Es dónde se guardan los vídeos para su visualización en streaming por los usuarios finales.

5. Cliente de edición Flex TMI Editor:

Es la aplicación web de creación y edición de contenidos. Este sistema sólo interactúa con la capa de servicios desplegada en el mismo servidor de aplicaciones que Alfresco.

El siguiente esquema describe la arquitectura lógica del sistema de Producción.



ARQUITECTURA FÍSICA

Basándose en la arquitectura lógica definida, se ha montado un entorno de Producción con la arquitectura física que se puede ver en el siguiente diagrama:



RED DE PRODUCCIÓN

La red de Producción es desde la que se elabora y se publican los contenidos. Está formada por 9 servidores. El siguiente diagrama muestra el nombre y dirección IP de cada uno de ellos:



RED DE PUBLICACIÓN

La red de Publicación es el entorno de acceso público a los contenidos. Está formada por 4 servidores. Tres de ellos tienen dos tarjetas de red de forma que presentan una dirección IP interna y otra dirección IP pública, y uno más da servicio interno.



PLATAFORMA CONTENT DELIVERY NETWORK - CDN

RTVM cuenta actualmente para la difusión de contenidos por Internet con la infraestructura de Content Delivery Network de Level3, actualmente el proveedor dispone de las capacidades suficientes para ofrecer un servicio eficiente a nivel mundial debido a la red física desplegada a nivel mundial con presencia garantizada, con capacidades de TIER1:



El alcance de los servicios disponibles por RTVM son los siguientes:

- **Servicios de Streaming live:** Orientado a la difusión de contenidos y canales live y on-demand por Internet.
- **Servicios de Almacenamiento en red:** Orientado al almacenamiento de la información del broadcaster que será posteriormente difundida por Internet.
- **Servicios de Webcaching:** Distribución a los usuarios finales de las páginas de RTVM desde servidores de la CDN para evitar sobrecargar los servidores propios o por necesidades de mantenimiento.

- **Servicios de autenticación en flujos y geobloqueo:** Permite distribuir contenidos a determinadas zonas geográficas en exclusiva y distribuir los flujos de streaming propios desde servidores autorizados por RTVM.
- **Servicio Mobile & Redirect:** Posibilita la redirección del site principal al site móvil.
- **Servicio Sitefailover:** Permite la disponibilidad de los portales de RTVM en periodos de indisponibilidad o mantenimiento técnico, entregando el último contenido cacheado.
- **Cambio de formatos de codificación de materiales si se requiere.**
- **Servicios de estadísticas web.**

Actualmente la volumetría que mueve RTVM en su plataforma de Content Delivery Network es la siguiente:

Ancho de Banda Mensual: 80 TB.

PLATAFORMA DE VIDEO ONLINE – VOP

RTVM dispone de un servicio de distribución de streaming live y on-demand por Internet, para ello cuenta con la plataforma de VideoCloud on-line de Brightcove con las siguientes capacidades:

- **Servicios de Transcodificación Multiformato:** Cada material publicado en la web de RTVM se ofrece en diferentes calidades al usuario en función del tipo de dispositivo (Iphone, etc,..) y ancho de banda disponible.
- **Servicios de Estadísticas por tipo de contenido:** Ofrece estadísticas concretas en función del contenido descargado por los usuarios finales (materiales, tiempos medios de descarga, duraciones, etc,..)
- **Players avanzados:** La plataforma Brightcove ofrece la posibilidad de insertar players avanzados en las páginas de la web de RTVM de forma ágil y sencilla, simplificando la integración con los sistemas de publicidad web y la operativa de los equipos de la redacción multimedia.
- **Integración con otros canales:** Youtube, otros clientes Brightcove.

SITUACIÓN OBJETIVO

RTVM, acometerá un proyecto de renovación de su infraestructura tecnológica como soporte al proyecto de transformación del Área Digital.

El proveedor deberá definir la arquitectura objetivo teniendo en cuenta la infraestructura de RTVM.

El proveedor debe tener en cuenta que RTVM cuenta con una infraestructura homogénea, compuesta por servidores **ESXI_Vmware 5.5** y por tanto la arquitectura debe responder a los criterios de integración tecnológica expresados.

REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

- Definir la **Arquitectura de Sistemas** necesaria para el proyecto de Transformación.

- Entornos: Producción, Calidad/integración, Desarrollo.
 - Todos los elementos deben disponer de **Alta Disponibilidad**.
- Definir los **requerimientos tecnológicos** para los tres entornos, en base a:
 - Capacidad de Proceso.
 - Capacidad de Memoria.
 - Capacidad de Almacenamiento.
- Delivery:
 - Estrategia de Delivery con CDN.
 - Política e implantación de cacheo (Level3)
 - Política e implantación de Failover (Level3).
- Streaming:
 - El proveedor deberá contemplar la gestión de todos los flujos de directo para los canales de TV, Radio, Eventos y Otras emisiones. RTVM dispone de dos codificadores Cires21.
 - Gestión de Player en base a rejilla de programación.
 - Gestión de codificador CIREs 21:
 - Start, Stop, Status.
- El proveedor debe definir el **tunning** de todos y cada uno de los componentes a nivel de Software Base y/o específico:
 - Gestores de Base de Datos.
 - Servidores de Aplicaciones.
 - Gestores de Contenidos.
- Supervisión de la plataforma: RTVM, dispone de una plataforma de **monitorización** (Zabbix), el proveedor debe facilitar los indicadores necesarios, métodos de integración, etc para supervisar a nivel de infraestructura y proceso la plataforma, estableciendo los umbrales para el funcionamiento correcto de la misma.
- **Provisión, instalación y configuración:**
 - Instalación, configuración y parametrización: de todos y cada uno de los componentes de software específico, necesarios para el funcionamiento de la plataforma digital:
 - Servidores de Aplicaciones.
 - Gestores de Base de Datos.
 - Servidores Web.
 - Gestores de Contenidos.
 - Gestores de Publicación.
- **Explotación:**
 - El proveedor facilitará un plan de mantenimiento y explotación de la plataforma, indicando los procedimientos de:
 - Arranque y Parada.
 - Plan de mantenimiento Preventivo.

- Plan de Backup.
 - Plan de Diagnóstico de Plataforma.
 - Gestión de Cambios.
 - Gestión de Incidencias.
 - Gestión de Peticiones.
- **Documentación:**
 - Documentación Arquitectura de Sistemas.
 - Documento de Explotación.
 - Mantenimiento Preventivo.
 - Monitorización.
 - Plan de Backup.
 - **Seguridad:**

SEGURIDAD - CONSIDERACIONES

Los requerimientos de seguridad deben considerarse explícitamente durante las fases de desarrollo e integrarse de acuerdo a la política de Seguridad corporativa.

La plataforma debe ser mantener tres características mínimas e imprescindibles:

- Confidencialidad.
- Integridad.
- Disponibilidad.

A continuación se detallan los aspectos relativos a los controles de seguridad que se han de seguir a lo largo del ciclo de vida del proyecto:

- **Identificación y Control de Acceso de Usuarios:**

Todos los usuarios de la plataforma han de estar autenticados en el directorio corporativo de la organización basado en plataforma Microsoft AD Windows 2012 y Windows 2008/2012.
- **Control de Acceso y Autorización:**

El proceso de autorización debe soportarse mediante roles integrados en GRUPOS del directorio corporativo.

Los roles serán definidos de acuerdo a los flujos de trabajo necesarios e identificados por el grupo de usuarios clave del Área Digital. (Usuarios, Editores, Publicadores, Diseñadores, Administradores, etc)

La gestión de la autenticación y autorización de la plataforma se integrará con el Directorio Corporativo de RTVM (Active Directory de Microsoft.).
- **Integridad:**

La plataforma debe asegurar este proceso para garantizar la modificación de datos de usuarios NO autorizados. Los contenidos no pueden ser manipulados por usuarios o procesos NO autorizados.
- **Confidencialidad:**

La plataforma debe implementar los controles necesarios para impedir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

- **Datos de carácter personal:**

Los procesos, evoluciones y nuevas implantaciones de la plataforma que contengan datos de carácter personal, serán comunicados al área de Seguridad para su evaluación y aprobación, así como las gestiones o relación con la AGPD. La falta de notificación o sanciones derivadas por malas prácticas serán asumidas por el prestador del servicio.

- **Auditoría:**

La plataforma debe asegurar un registro de auditoría de todos los sistemas en cuando a registro, modificación de contenidos y publicación de los mismos, medible y trazable.

RTVM realizará una auditoría de seguridad tipo hacking ético (caja negra/blanca) una vez finalizada la implantación y será responsabilidad del proveedor el reparo de todas las medidas que los resultados del informe de auditoría detecten.

RENDIMIENTO & DISPONIBILIDAD

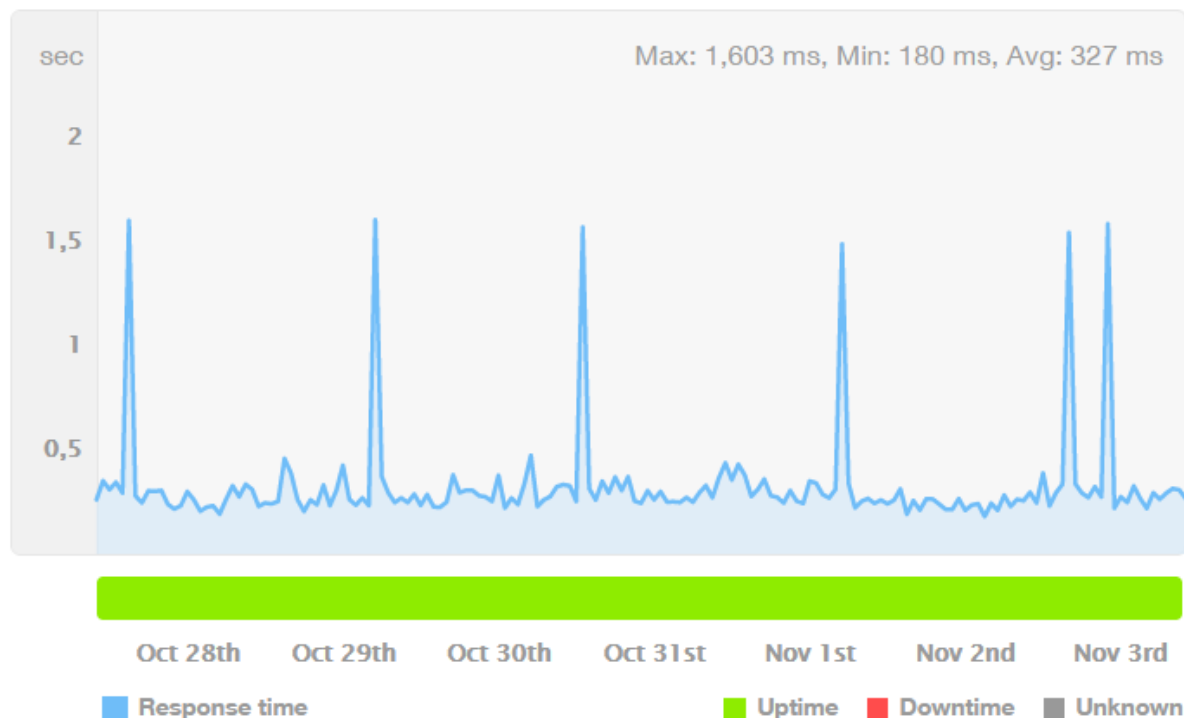
El adjudicatario deberá ofrecer información relacionada con el performance de la plataforma objetivo, disponibilidad, etc para el caso en que los servicios corporativos de CDN no estuvieran disponibles y/o por circunstancias estratégicas hubiese necesidad de desplegar multisites multipropósito de carácter temporal donde el servicio de CDN no estuviese basculado en el 100% de los casos.

El adjudicatario debe entregar un análisis del performance de los portales www.telemadrid.es y m.telemadrid.es con el objetivo de disponer de una visión que de manera cuantitativa y cualitativa, permita “medir” en esos ejes al menos el proyecto de transformación, debe entregar los valores objetivos del nuevo portal www.telemadrid.es, y los test correspondientes sobre la nueva plataforma una vez finalizado el proyecto.

En esa línea, RTVM ha realizado mejoras en los últimos años en los procesos de publicación de contenidos en su plataforma Web Multicanal, estas mejoras han ido orientadas en la mejora de los procesos de Gestión, Administración y Publicación de contenidos, así como en las infraestructuras que los soportan, que en conjunto con las políticas de cacheo del servicio de delivery de la CDN permiten un nivel de disponibilidad de la plataforma elevado.

www.telemadrid.es

type: HTTP, host: m.telemadrid.es



El objetivo de RTVM con la implantación de este proceso, no es solo mejorar el rendimiento de sus Websites, también conseguir incrementos de tráfico hacia sus portales y retener usuarios, con este objetivo, el proveedor deberá incluir en el alcance del servicio los datos obtenidos de Test de performance contra la plataforma de RTVM, estos test se realizarán de forma mensual y con las métricas que recojan indicadores para lanzar:

- Iniciativas de mejora de rendimiento.
- Detección y diagnóstico de incidencias.

Los indicadores de rendimiento sobre los que el proveedor deber realizar los análisis son:

1. Time to Title:

- La cantidad de tiempo entre el momento en que un visitante solicita su sitio web y el momento en que aparece el título de su sitio en la pestaña del navegador se denomina tiempo para titular. Ver un título de inmediato le permite al usuario saber que su sitio web es legítimo, lo que los hace más propensos a esperar que la página termine de cargarse. El tiempo para titularlo viene determinado por la velocidad de entrega de su servidor de origen al navegador del usuario.

2. Time to Start Render:

- El tiempo transcurrido entre la solicitud de un usuario y el momento en que aparece el contenido en su navegador se denomina hora de inicio del procesamiento. Esta es también una métrica muy importante de analizar, ya que

cuanto antes vea el contenido el visitante, más probabilidades tendrá de quedarse durante el resto de la página para cargar.

3. Time to Interact:
 - El tiempo entre una solicitud y el momento en que un usuario puede hacer clic en los enlaces, escribir campos de texto o desplazarse por la página se denomina tiempo para interactuar. Algunos elementos, como scripts y rastreadores, pueden continuar cargando durante este período.
4. DNS Lookup Time:
 - La cantidad de tiempo que le toma a su proveedor de DNS traducir un nombre de dominio en una dirección IP. Los servicios como Pingdom o Webpagetest pueden calcular rápidamente los tiempos de búsqueda de DNS de su sitio web para cada dominio que debe buscar.
5. Connection Time:
 - El tiempo entre una solicitud y cuando se establece una conexión entre el navegador del usuario y el servidor de origen se denomina tiempo de conexión.
6. Time to First Byte:
 - El tiempo que tarda el primer byte de información en llegar al navegador de un usuario después de que se ha establecido una conexión con el servidor se denomina tiempo de primer byte o TTFB. El orden en el que los usuarios reciben información es importante, y algunas ligeras modificaciones en su código pueden aumentar la métrica de rendimiento de este sitio web.
7. Time To Last Byte:
 - Cuando el navegador del usuario finalmente recibe todos y cada uno de los bytes de su sitio web, se registra el último byte. La calidad del código y las consultas a la base de datos juegan un papel importante en esta métrica. Otros factores que pueden estar afectando a su TTLB incluyen un servidor web mal configurado, o si el servidor de origen ha alcanzado su capacidad.
8. Overall Weight:
 - El número total de bytes que recibe el usuario se conoce como el peso total de su sitio web.
9. Overall Asset Count:
 - La cantidad de activos que tiene, obviamente, afecta el peso total de su sitio web, pero es importante diferenciar entre el recuento de activos y el peso.
10. Third Party – Domains:
 - La mayoría del contenido de su sitio web está alojado en su dominio, pero muchos sitios también incluyen contenido de terceros, como videos incrustados o widgets de redes sociales. Debido a que estos elementos se originan en otros dominios, tiene un control limitado sobre su funcionalidad.
11. Error Rate:
 - La primera métrica importante no relacionada con la velocidad que debe vigilarse es la tasa de error de su sitio web. La cantidad promedio de solicitudes de problemas en comparación con las solicitudes totales es su tasa de error.
12. Bounce Rate:
 - Si su tasa de rebote es alta, eso significa que algo está haciendo que los usuarios se alejen sin explorar a fondo su sitio.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ENFOQUE METODOLÓGICO

Desde el punto de vista de enfoque metodológico los licitadores deberán:

- Aplicar una metodología ágil en la solución propuesta.
- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.
- Garantizar el soporte de calidad, en ITIL y en las aplicaciones y sistemas objeto del servicio - tecnologías implicadas-
- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios si aplicasen mediante la definición de ANS/SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) y OLA (Niveles de Servicio Objetivo)
- Usar COBIT como marco de referencia para la selección de indicadores de gestión globales.
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos de gestión.
- Presentar una propuesta normalizada de procesos y procedimientos operativos.

ASPECTOS LOGÍSTICOS

El servicio requerido por RTVM deberá estructurarse sobre las siguientes hipótesis de partida:

- El servicio podrá prestarse en remoto en aquellas fases, que por su naturaleza no requieran de intervención del personal de RTVM implicado, deben entonces plantearse las fases que a priori, requieren presencia en las instalaciones de RTVM en la fase de creación de la plataforma e integración
- Herramienta propia de gestión del servicio.
- En la oferta presentada se deberá especificar el nivel de servicio mínimo de disponibilidad de la plataforma. Se entenderá por plataforma toda la infraestructura responsabilidad del adjudicatario que intervenga en el proceso descrito en el presente pliego. En caso de que el contrasta incumpla sus obligaciones contractuales en relación a la calidad en la prestación del servicio, se procederá al abono de los importes a facturar correspondientes a la parte proporcional del período afectado, sin menoscabo de otras actuaciones en función de los incumplimientos que se produzcan. Se detallarán las contraprestaciones económicas ante el incumplimiento de dicho SLA.

Dentro de la prestación del servicio, se podrán incluir nuevas tareas cuya necesidad se detecte durante la ejecución del contrato. Los ofertantes deben contemplar en su propuesta el modelo que plantean para este escenario.

GOBIERNO: SEGUIMIENTO & CONTROL

El ofertante deberá realizar una propuesta de estructura de seguimiento del proyecto, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

De la misma forma, el ofertante deberá identificar un Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

En línea con lo mencionado anteriormente:

- Existirán reuniones de seguimiento de la actividad de forma semanal entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM para el análisis de la situación actual respecto a los planes marcados, levantamiento de riesgos, identificación y seguimiento de puntos de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Existirá un grupo de control del servicio constituido por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
 - Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
 - Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas.
 - Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
 - Revisión de objetivos a corto plazo.
 - Este grupo se reunirá de forma periódica de acuerdo al esquema que se acuerde en las sesiones de arranque -al menos una al mes- y extraordinariamente siempre que se requiera por alguna de las partes.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato formado por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Analizar los niveles de cumplimiento y penalizaciones asociadas.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
 - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
 - Otras acciones a proponer por el ofertante.

Además, RTVM desea recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio y grados de avance alcanzados en la prestación del servicio.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y sus impactos.

La empresa adjudicataria deberá realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo (semanal):** Este informe se centrará principalmente en el seguimiento del plan de acción consensuado y contemplará aspectos asociados con la Gestión de cambios, Gestión de Riesgos y otros a considerar por el ofertante o a incluir durante la vida del contrato.

- **Informe ejecutivo (mensual):** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio y contendrá al menos:
 - Indicadores claves del servicio -representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia -.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - En caso de incumplimiento de los objetivos: justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Gestión de peticiones e incidencias.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

RTVM ha previsto que el proveedor adjudicatario necesite acometer una fase de asimilación previa al arranque del servicio tal cual se ha concebido.

RTVM garantiza, para la fase de asimilación, la disponibilidad y presencia del proveedor actual.

Los ofertantes deberán presentar un plan de trabajo que recoja las acciones programadas para cada una de estas fases, señalizando los hitos temporales más significativos y conteniendo al menos:

- Alcance y objetivos de la fase.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Quick Wins objetivo.
- Documentación generada.
- Sesiones de formación y transferencia de conocimiento.

El adjudicatario deberá presentar la siguiente documentación:

- **Diseño funcional:** consistente en el análisis y la elaboración de los requisitos de cada uno de los subsistemas tanto backend como frontend
- **Diseño técnico:** consistente en el análisis y la definición de la arquitectura de la solución acorde a los requisitos y condiciones establecidas en el presente pliego
- **Validación:** consistente en la especificación, diseño, ejecución, documentación y recepción de las pruebas finales para la aceptación del sistema. Deberá incluir pruebas funcionales unitarias y de integración, pruebas de seguridad, pruebas de carga,... Se realizarán reuniones de seguimiento semanales y se entregará semanal y mensualmente un informe sobre la marcha de los trabajos realizados en base al cronograma aprobado, mostrando expresamente el grado de cumplimiento y avance en la instalación, con una relación detallada de los diferentes sistemas suministrados y configurados. Se deberá entregar toda la documentación referente a los servicios instalados, tanto documentación técnica como manuales de usuario en idioma castellano. En el caso de desarrollos a medida, se entregará el código fuente debidamente documentado.

RTVM ha previsto **una duración** total para la entrega de los trabajos de **6 meses desde la adjudicación del servicio con un hito de entrega intermedio de un producto mínimo viable para su puesta en producción en el mes de mayo de 2018.**

PLAN DE DEVOLUCIÓN

Los ofertantes deberán presentar un plan de devolución del servicio (independientemente de la causa), conteniendo al menos:

- Inventario.
- Base de datos de conocimiento.
- Incidencias generadas y análisis de tendencias.
- Planes para el cierre de acciones en curso (considerando garantías).
- Formación al nuevo equipo responsable de la prestación.
- Cronograma detallado de la fase.
- Hitos responsabilidad del ofertante.
- Hitos responsabilidad de RTVM.
- Documentación generada.
- Otros aspectos considerados por el ofertante.

RECURSOS Y PERFILES INVOLUCRADOS

Todo el personal debe estar debidamente capacitado esperándose un equipo de trabajo multidisciplinar que dé cobertura a nivel funcional de acuerdo a todos los procesos contemplados en el alcance y tecnológica de acuerdo a la infraestructura sobre la que se sustentará la plataforma. Del mismo modo, se espera que la gestión del servicio, tanto a nivel operativo como ejecutivo recaiga sobre perfiles maduros y con recorrido en iniciativas similares. Se debe adjuntar las correspondientes acreditaciones.

Dentro de la documentación de la oferta, la empresa incluirá el curriculum y formación de dichas personas así como las correspondientes certificaciones.

Además del personal necesario para la prestación del servicio, la empresa dispondrá la infraestructura organizativa, tanto material como personal, necesaria para la realización de las siguientes tareas:

- Coordinación con los técnicos responsables del Servicio de RTVM.
- Elaboración de los grupos de trabajo y control de ausencias. Coordinación de sus técnicos.
- Redacción y presentación de informes de seguimiento.
- Supervisión y control de las tareas de los técnicos y de los documentos e informes que presentan a usuarios claves.

La empresa licitadora propondrá y especificará a RTVM el número y distribución horaria de los recursos destinados a la prestación del servicio del presente contrato, así como la estrategia propuesta para cubrir bajas eventuales en el personal del centro de soporte local.

La empresa adjudicataria se compromete a tener siempre disponible para el servicio un número de personas suficiente para garantizar los objetivos, debiendo realizar la correspondiente sustitución del personal de baja o permiso por personal técnico de una titulación y experiencia similar a los técnicos titulares propuestos.

Cada ofertante deberá presentar una propuesta de perfiles para los técnicos y responsables de la prestación del servicio. RTVM requiere para cada uno de ellos la siguiente información:

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido.
- Currículum Vitae.
- Perfil y certificaciones.
- Experiencia demostrada

Asimismo, la empresa entregará el currículum nominal de las personas del equipo que asumirán el rol de Responsable del Proyecto. Cualquier cambio en el equipo propuesto deberá ser validado previamente por RTVM y la empresa deberá justificar el porqué de dicho cambio. Sin detrimento de lo anteriormente expuesto, en caso de producirse algún cambio en el equipo titular propuesto, dicho cambio se podrá realizar únicamente por perfiles iguales o superiores a los ofertados.

NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Estos acuerdos se establecen básicamente sobre las actividades esenciales que constituyen el “ciclo de vida” del servicio, es decir:

1. Análisis y diseño de la solución,
2. Validación y Pruebas,
3. Pasos a Producción y
4. Mantenimiento.

RTVM entiende el desarrollo de la solución propuesta y su puesta en marcha, como un programa de trabajo, es decir, como un proceso donde se llegará al objetivo en aproximaciones sucesivas. Cada aproximación se concibe como la implantación “sin incidencias” de una serie de medidas técnicas/organizativas que necesariamente deben “mantenerse”.

Con este enfoque, los niveles de servicio y las penalizaciones se focalizan en dos tipos de actividades:

- La gestión propiamente dicha del servicio, calidad de la documentación, plan de trabajo, gestión de cambios etc.
- La gestión y resolución de las posibles incidencias de lo que se entrega y se pasa a producción.

RTVM está en disposición de valorar cualquier planteamiento alternativo que el ofertante proponga con el objetivo de garantizar los niveles de servicio y facilitar y simplificar la gestión y comprensión por todas las partes.

En el **ANEXO-III** se encuentra el listado de todas las necesidades requeridas.

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, tal cual la espera Telemadrid:

- no deberá extenderse a más de **100 páginas**. Cualquier información adicional se incluirá como anexo dentro de la propuesta de colaboración.
- Lo primero que debe incluirse es una **TABLA RESUMEN** donde se marquen los aspectos fundamentales que son de interés para Telemadrid tal cuál se muestra a continuación.
- La disposición del contenido en esta tabla debe ser obligatoriamente la estructura de la propuesta.

Propuesta de Solución	Descripción de la solución funcional y técnica
	Integración
	Migración
	Arquitectura física y lógica
	Requerimientos funcionales
	Documentación
Propuesta de Servicio	Descripción del servicio
	Metodología de propuesta: procesos de trabajo.
	Equipo de trabajo
	Fase de Ejecución: Plan de trabajo detallado.
	Fase de Asimilación. Fase de Devolución, si se diera el caso
	Entregables
	Modelo Operativo propuesto para el soporte
	Garantías
	Niveles de Servicio
	Referencias en servicios similares y/o en sector Media

ANEXOS

ANEXO - I REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

RTVM plantea contar con una plataforma única, que de manera integral dé servicio a todos los procesos que requieran el tratamiento de contenidos (también audiovisual), independientemente de su naturaleza, formato y para cualquiera de sus usos.

Se pide además que esta plataforma responda a una arquitectura que dé cobertura a cuatro grandes frentes funcionales:

- Contribución de contenidos (producción externa, producción interna)
- Creación de contenidos (noticias, encuestas, galerías...)
- Catalogación de contenidos (gestión de metadatos)
- Distribución / Publicación (presentación y entrega)

Adicionalmente, trabajará con una lógica basada en reglas de negocio características del tipo de contenido, configurables dinámicamente, para la gestión individualizada de cada uno y proveerá facilidades de gestión.

GESTOR DE CONTENIDOS: FUNCIONALIDADES BÁSICAS EXIGIBLES

El nuevo gestor de contenidos debe permitir la gestión conjunta de múltiples portales y plataformas basadas en páginas, plantillas modulares, ítems y eventos especiales. Sin embargo debe reunir una serie de **características básicas esenciales obligatorias** como son:

- **Estable,**
 - que funcione.
 - que permita su uso off line durante los periodos de mantenimiento no críticos.
- **Seguro,**
 - deberá autenticar a los usuarios mediante un registro de identidad, ligado a la matrícula de trabajador y password;
 - permitirá registrar la actividad realizada en un fichero de seguridad para su consulta específica si llegara el caso (trazabilidad)
 - mostrar en cada “ítem” creado (=contenido), el alias ligado a la matrícula del trabajador, su creador y última modificación.
- **Ágil,**
 - rápido, que minimice los tiempos de espera en las operaciones (guardar, listar, tránsitos, cargas, subidas, etc).
- **En Red y en móvil,**
- **Multiusuario y multisesión,**
- **Amigable**
 - El CMS debe permitir diferentes niveles de permisos, desde los usuarios con menos habilidades digitales que únicamente publican el contenido de su programa para los que el acceso a esa edición debe ser muy sencillo y usable, hasta la configuración más avanzada.

- **Accesible**, (deberá cuidar tamaños y tipos de letras, colores, contraste, brillantez, claridad, para evitar forzar la vista.
- **Integrador**,
 - dé soportes y fuentes diferentes –texto, imagen fija, video, audio, documentos, gráficos (columnas, circulares, picos, hemiciclos), redes sociales y procesos de descarga y fidelización

SERVICIOS EXTERNOS A INTEGRAR

A continuación enumeramos los servicios que tenemos actualmente en contribución y los que se podrán incluir en siguientes fases:

- **Agencias**
Tenemos varios servicios contratados con EFE, Europapress, AFP... de texto y fotografías. Se requiere que la herramienta permita la integración y publicación automatizada de las noticias aprovechando al máximo el contenido. Hay que tener en cuenta que para online no podemos exceder la publicación de un porcentaje de contenidos en tiempo real. En cuanto a imágenes, desde la fecha que nos envían el material también tenemos limitaciones para su uso durante un periodo de tiempo concreto. También se debe tener en cuenta la caducidad de los contenidos no utilizados para establecer un proceso automático de borrado o una alerta que advierta al redactor que esa imagen es considerada Archivo y que hay que solicitarla de otra forma.
- **El Tiempo**
Páginas específicas que se alimentan con un feed provisto por SSII de RTVM vía AEMET.
- **Tráfico**
Contenido de tráfico en tiempo real provisto por SSII en formato XML. La necesidad será crear widgets para su puesta a disposición de los usuarios
- **Resultados deportivos**
Dispondremos bien de ficheros xml para la construcción de módulos específicos para incrustar en zonas de portadas (home, portada de Deportes) o bien de los widgets para incluir tipo iframe en las zonas previstas para ello.
- **Anuncios contextuales**
Servicio de enlaces recomendados según cookies de usuario por Ligatus. Existen enlaces de pago en diversas páginas de la web.
- **Cartelera / Agenda cultural**
Servicio mixto con xml de proveedores y datos propios ingestados por la redacción.
- **Loterías y sorteos**
Servicio de consulta de sorteos con información
- **Programación TV**
El servicio ahora mismo lo ofrecemos con información interna.
- **Participación UGC**
Debe existir un sistema de envío, vía formulario en la web, donde los usuarios puedan adjuntar sus vídeos, imágenes o textos y enviarlos a RTVM. El contenido será revisado antes de la publicación a través de un listado de contenidos en el CMS, donde podrá previsualizarse y una vez aprobado, incluirse en el proceso de ingesta de contenido al resto de Sistemas de RTVM

para su uso en TV y Radio. La participación de los usuarios, UGC, siempre va asociada al registro, por lo que los lectores deben registrarse en la web para poder realizar el proceso.

- **Newsletter**

Se podrán integrar los siguientes boletines a los que el usuario accederá por suscripción con su registro de usuario.

Informativos TM

Se envía de forma automática a partir de los contenidos generados para Telenoticias. Contendrá contenidos destacados además de un listado de noticias por sección. Este proceso podrá ser revisado por redacción antes de generar la newsletter.

Entretenimiento

Esta newsletter se genera a partir de los contenidos incorporados en el contenido A la Carta.

Marketing

El departamento de marketing tiene la necesidad de realizar envíos periódicamente. Las newsletter deben ser lo más personalizables posibles y poder agregar html libre a los envíos. Las horas de los envíos deben poder ser personalizables, así que se deberá tener en cuenta de configurar un servicio donde el proveedor del CMS deje la newsletter generada en un folder del server que deberá realizar los envíos. Además, se deberá tener en cuenta la extracción de usuarios según si tienen activadas las opciones en el registro que informan si el usuario puede recibir correo comercial.

Si es necesaria la integración con un sistema de envío, deberá contemplarse en la propuesta.

EDICIÓN Y CREACIÓN DE CONTENIDOS

A efectos de edición, desde el CMS se tiene que permitir:

- Edición previa mínima, sobre todo, en el caso de material audiovisual audio y vídeo:
 - Una vez que el contenido haya sido importado al CMS para configurar un contenido final, se podrá editar en la propia pantalla de edición de ese contenido, cambiar el preview por defecto seleccionando un frame en la propia herramienta, insertar un thumbnail, incluir subtítulos, relacionados...
 - Sería deseable que se puedan hacer puntos timeline que sean enlaces de tiempo del propio vídeo
 - Además permitirá establecer una política de publicidad específica, poder hacer llamar a distintos formatos de vídeo.
- El contenido tiene que poder previsualizarse dentro del CMS.
- La descarga del material (.jpg, .txt, .mp4, .mp3, pdf, word, etc.).
- El alta, modificación y borrado de un contenido cualquiera. Se tiene que poder borrar/despublicar los materiales haciendo una selección múltiple de los mismo.
- Selección masiva de materiales con posibilidad de edición única, poder añadir una misma etiqueta a todo el contenido seleccionado, un mismo thumbnail etc. Para el caso de galerías de contenidos (fotos, audios, videos)
- Cuando un editor realiza un cambio se actualiza en toda la profundidad en tiempo real.

- Bloquear el contenido a nivel de campo, de tal manera que varias personas puedan trabajar de manera conjunta en un contenido.
- El CMS contará con un editor de texto.
- El cuerpo de cualquier elemento incorporará una barra básica de edición (estilos, enlaces, negrita, inserción de imágenes, tablas, vídeos etc.).
- Existirá un corrector ortográfico para la edición de textos y un contador de caracteres.
- El editor multimedia podrá pre visualizar como queda un contenido final, según su plataforma de publicación (web, móvil etc.)
- Un contenido tiene distintas formas de presentarse dentro de la propia página. Dichas presentaciones se generarán automáticamente a partir de los elementos principales (titular, foto, frame, etc.)
- En función del diseño se definirán una serie de tamaños predefinidos para las imágenes. A partir de esos tamaños predefinidos, es necesaria una herramienta de edición básica integrada en el gestor que permita «cropear» o realizar la selección de la imagen original para optimizarla en función de dónde vaya a insertarse, así como una serie de acciones básicas como brillo o definición. La herramienta será aplicable tanto para las imágenes insertadas en contenidos finales (noticia, galería, etc.) como para las presentaciones.
- La herramienta generará automáticamente versiones de tamaño de la imagen seleccionado, según defina el editor multimedia.

OBJETOS EDITORIALES

A continuación se exponen los objetos editoriales que se querrán incluir en la plataforma y una primera aproximación al modelo de datos. En alguno de los casos (noticia, vídeo...) se corresponden con objetos ya existentes y por tanto habrá que realizar una migración manteniendo los campos que se requieran.

Noticia

- Antetítulo
- Título
- Subtítulo 1
- Subtítulo 2
- Multimedia destacado (imagen, fotogalería o vídeo)
- Html libre destacado (en la misma posición que Multimedia destacado poder incrustar un vídeo de youtube, un gráfico... etc)
- Autor
- Lugar
- Fecha y hora de publicación y de actualización
- Cuerpo textual (enlaces, ladillos, imágenes, vídeos)
- Redes sociales
- Comentarios
- Categorías y Etiquetas (tags)
- Localización
- Contenidos relacionados
- Tipología (estándar, reportaje, minuto a minuto, cronología, etc)

Imágenes

- Pie de foto
- Título de la imagen
- Descripción
- Alt
- Fuente
- Lugar
- Autor

Vídeos

- Título
- Subtítulo 1
- Subtítulo 2
- Descripción
- Fuente
- Lugar
- Localización
- Firma
- Contenidos relacionados
- Categorías y etiquetas

Fotogalería / Videogalería

- Título
- Descripción
- Autor
- Categorías y etiquetas
- Relacionados

Audios

- Título
- Subtítulo 1
- Subtítulo 2
- Descripción
- Autor
- Categorías y etiquetas
- Relacionados

Encuestas

- Título
- Pregunta
- Descripción
- Opciones de respuesta (múltiple, simple, quiz)
- Fecha y hora de apertura
- Fecha y hora de cierre
- Multimedia relacionados (por opciones y por encuesta)

- Encuestas relacionadas
- Categorías y etiquetas

Archivos

- Título
- Descripción
- Pie
- Categorías y etiquetas

Gráficos e interactivos

- Título
- Descripción
- HTML libre + CSS
- Categorías y etiquetas

Enlaces

- Título
- Pie
- URL
- Opción "noFollow"
- _self o _blank
- Categorías y etiquetas

Promociones/concursos

- Título
- Descripción
- Descripción corta
- HTML libre + CSS
- Categorías y etiquetas

HTML libre

- Título
- HTML + CSS
- Categorías y etiquetas

Agenda cultural

- Título
- Multimedia (imagen , vídeo)
- Fecha
- Hora
- Lugar
- Descripción
- Categorización

Programa

- Título
- Descripción

- Secciones
- Presentadores
- Redes sociales/contacto
- Imágenes
- Cabeceras
- Categorización

Especial

- El sistema permitirá generar especiales con look &feel específicos y customizables desde el CMS. Se podrán crear especiales con facilidad, con cambios de estructuras, html libres, que todos los objetos editoriales puedan ser incluidos.

Otras páginas o páginas estáticas

- ¿Quiénes somos?
- Contacto
- Publicidad
- RSS
- Aviso legal
- Política de cookies
- Mapa del sitio
- Error 404
- Página por periodista
- Registro y login
- Listados de contenidos

EDICIÓN DE CONTENIDOS - CONSIDERACIONES GENERALES

ENRIQUECIMIENTO DE CONTENIDOS

- Cada contenido, puede ser susceptible de enriquecerse con otros para formar un contenido final. Por ejemplo: Texto /fotos/ videos/ widget/ galerías /mapas/ redessociales/ publicidad/ rejilla/ audios, HTML, etc.
- Cada contenido final (noticia, vídeo, audio, galería, etc.), debe permitir la incorporación de otros elementos dentro del contenido principal. Es decir, insertar más de un vídeo en una noticia, galerías dentro de noticias, iframe dentro de un contenido de audio etc.
- En función de las plantillas que se definan para cada contenido, y aunque en cada uno de ellos haya un elemento principal, estos podrán incorporar incrustados en el cuerpo tantos elementos como necesite el editor.



GEOPOSICIONAMIENTO DE CONTENIDOS

- La herramienta dispondrá la posibilidad de geoposicionar cualquier noticia generando mapas de google automáticos.
- La herramienta dispondrá de utilidades para clasificar geográficamente el contenido y facilitar su recuperación posterior por parte del usuario por diferentes vías
 - o Módulos fijos en portadas
 - o Módulos personalizados, el usuario elige ver ese contenido
 - o Módulos personalizados que detectan la posición del usuario. El usuario no elige verlo pero le mostramos esa información porque conocemos su posición

FEEDS (RSS, XML, JSON...)

- El gestor de contenidos generará dinámicamente diferentes feeds en función de los tipos de contenido que se crearán en el sistema: contenidos de noticias, a través de sus categorías (secciones) y etiquetas (temas); videos, a través de sus categorías (programas, tipos de programa, etc) y etiquetas (temas); audios , a través de sus categorías (programas, tipos de programa, etc) y etiquetas (temas), podrán generar diferentes versiones mRSS (media para otras plataformas, json, xml...; rejillas de programación; información meteorológica, etc.
- Existirán diferentes versiones de los feeds en función de su contenido (video, audio, sólo texto, instant articles...) según las necesidades de cada agregador o plataforma de distribución
- El gestor de contenidos deberá disponer a su vez de un parseador de xml para poder leer y tratar el contenido de los xml que se introduzcan en el CMS (tanto internos: EPG, como externos: información de agencias, información de tráfico, información de cartelera, estadísticas deportivas, etc.).

EDICIÓN DE CONTENIDOS- CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS X TIPOLOGÍA DE CONTENIDOS

TIPO DE CONTENIDO - NOTICIA

- El texto que llegue al gestor de contenidos debe formatearse para que su visibilidad sea igual en cualquier tipo de plataforma en la que se difunda. El gestor de contenidos recibirá dicho texto y lo

transformará -caracteres excepcionales, acentos, etc.- para que su visionado sea correcto en cualquier plataforma.

- Si el texto llega al gestor de contenidos de una fuente externa con formato xml, se deberá disponer de utilidades para transformar esos xml (cada uno con sus campos respectivos) en texto normalizado (Unicode).
- El gestor de contenidos dispondrá de un corrector ortográfico que avisará al usuario de los errores en el texto para poder modificarlos en el caso de que se quieran editar y además deberá poseer unas opciones de pegado de texto que incluyan y/o excluyan cualquier tipo de formato del mismo (html). Es decir, si se copia un texto de una página web la herramienta permitirá insertarlo, en el gestor, con o sin formato.
- La herramienta proveerá de un contador de caracteres de texto insertado y limitará el mismo en función de los campos y el diseño (título, título portada, subtítulo, etc).
- El texto insertado deberá tener una autoría y una fecha de inserción y/o modificación para poder tener un control de versiones.

TIPO DE CONTENIDO - IMAGEN

- Toda imagen estática que entre en el gestor de contenidos deberá tener unos metadatos mínimos para su auto-publicación como: título, fecha y descripción de la misma, formato -serán formatos admisibles para web y otras plataformas digitales (móviles, HBBTV, SMART TV, consolas, etc.) -jpg (o jpeg), gif, png-, y advertir cuándo un formato es no compatible; tamaño -ancho y alto-, autoría y peso -kb-.
- Los datos de fecha, formato, tamaño y peso serán reconocidos automáticamente por la propia plataforma.
- Toda información asociada a la imagen será indexada convenientemente para poder facilitar procesos de búsqueda con filtros. Las búsquedas de imágenes en el gestor de contenido se podrán hacer en base a unos criterios mínimos y no excluyentes como: título, descripción, fecha, tamaño (ancho y alto) y peso. En caso contrario -que la imagen no disponga de la información mínima exigida-, la imagen entrará en el sistema pero sin auto-publicación.
- La herramienta dispondrá de un editor básico de imágenes para poder, por lo menos: rotar, cortar, redimensionar (escalar) y aplicar brillo y contraste en la imagen original. Se valorarán las funcionalidades extra del propio editor.
- Se valorará que el sistema sea capaz de recibir las propias imágenes mediante un pegado de portapapeles o un drag and drop.
- El sistema será capaz de versionar -proporcionalmente- las imágenes insertadas para su posterior publicación en diferentes sitios y plataformas (foto noticia, foto portada, foto módulo, foto galería, foto listado, etc).
- Al entrar una imagen en el sistema tendrá un ID y si esa imagen se modifica su instancia se actualizará en todo el sistema (módulos de composición en los que esté esa imagen, noticias en las que esté, etc.)

TIPO DE CONTENIDO - VIDEO

- La herramienta dispondrá de funcionalidades básicas mínimas para los vídeos: cambiar la imagen de preview (start image) añadir subtítulos (srt, stl, etc.) Además se podrá establecer la política de publicidad para cada video (pre/post/mid-roll, overlay), recogiendo en cualquier caso por defecto una política genérica al respecto. Se valorarán posibilidades extra como: sobre un determinado video de hacer puntos de timeline que sean enlaces (xml) a puntos de tiempo del propio video.
- Cualquier video publicado en el gestor (por lo tanto tendría todos los campos exigibles correctamente completados) será sensible de poder ser compartido (YouTube, vimeo, Twitter, Facebook, etc.) en las redes sociales. Se desarrollarán las Apis necesarias en cada caso (Facebook, Twitter, YouTube, etc.) para que desde el propio gestor se puedan acometer las máximas acciones posibles en dichas redes sociales aprovechando la metadata existente en el sistema y con la posibilidad de modificación de datos de manera independiente para cada una de las mismas y según sus necesidades.
- A la hora de ingestar un video en el gestor, la herramienta - a través de la decisión del equipo editorial- , será capaz de generar las diferentes rendiciones y formatos necesarios para su publicación en diferentes plataformas (web, HBBTV, móviles, consolas, SMART TV, etc.). Actualmente, la gestión de rendiciones/calidades se maneja en la consola del proveedor actual de player/videocloud, pero se pretende que la herramienta sea la que gestione las lógicas y vía API se comunique con la plataforma actual o cuales quiera que se usen en un futuro.
- En la consola de datos se informará si un vídeo está subido en cualesquiera de las plataformas multimedia (web, HBBTV, móviles, etc.) para evitar procesos duplicados y cargas innecesarias del sistema.

TIPO DE CONTENIDO - AUDIOS

- Todo audio que entre en el gestor de contenidos deberá tener asociados unos metadatos mínimos: Identificador (ID) Título, descripción, categoría del programa, fecha de creación, autor.
- Sería deseable que la herramienta detectara el tipo de archivo (wav, mp3, etc.) y su peso en kb.
- Al haber una consola única es necesario que el identificador de fichero esté relacionado con la información del sistema del cual procede (sistema origen, por ejemplo Inews) para poder extraer datos como la descripción, la pauta, el autor, etc.
- Todo audio publicado pasará a integrarse en su *podcast* correspondiente, dependiendo de su categorización.
- Se creará un player de audio en versión html5 que podrá ser insertado en diferentes representaciones (estilos y tamaños) en las distintas partes de la web con funcionalidad de descarga y embebido externo

TIPO DE CONTENIDO - DIRECTOS

- Se quiere poder gestionar los directos disponibles en la zona de directos, destacando emisiones sobre la información prevista de la EPG
- En principio y como mínimo existirán los siguientes canales: Telemadrid, LaOtra, Onda Madrid, canal ocasional de eventos y señales permanentes/ocasionales (DGT, tiempo, etc,...)
- Para cada canal debe existir un proceso de publicación de emisiones, gestión de derechos de emisión, control de su estado y continuidad. Es decir, control individual de programación y emisión de cada canal publicado en el entorno Multimedia – Multicanal.
- La plataforma permitirá administrar tanto la rejilla corporativa como la de emisión de manera independiente.
- La reproducción del directo tanto de TV como de radio debe persistir durante la navegación y ser visible sobre la página si el usuario así lo decide o sobre determinadas circunstancias (scroll down en la página de directo con el play activado)

OTROS CONTENIDOS

PROGRAMACIÓN Y EMISIONES

- El gestor de contenidos reconocerá, a través de un parseador de xml, los ficheros de la EPG que se generan en RTVM. Estos contenidos vendrán en formato xml y tendrán todos los campos necesarios para generar automáticamente una escaleta de emisión web: Material Id, título, descripción corta (capítulo), descripción larga, género, calificación por edades, derechos de emisión, formato de la emisión, subtítulo, audio descripción, etc. a los que sumará unos valores preestablecidos: imagen genérica, video genérico y canal de emisión (Telemadrid, LaOtra, OndaMadrid, canales eventos, etc.)
- Deberá existir un proceso por el cual haya una publicación controlada de destacados de programación y de emisiones en directo.
- Cada canal publicado (Telemadrid, LaOtra, Onda Madrid, Canal Propio Multimedia, apps, HBBTV) deberá tener su propio control de programación y de emisión.
- La gestión de los derechos de emisión debe venir definida a partir de la información corporativa de cada programa, aunque podrá ser editable dentro del gestor de contenidos.
- La plataforma contará con un control de calidad de las emisiones, visible y gestionable.

INGESTA DE WIDGETS

Cualquier widget que entre en el sistema –siempre que esté comprobada su compatibilidad con el resto de elementos de la web- deberá:

- ofrecer información de sus dimensiones e
- integrarse en la página web solamente en los módulos y lugares en los que se adapten las mismas.

Si sus valores son configurables, el widget tendrá diferentes versiones adaptables a distintas situaciones y lugares del site.

GRÁFICOS

La herramienta contemplará la creación dinámica de gráficos (con diferentes modelos de presentación) en función de los datos introducidos por el equipo editorial para su posterior uso en diferentes partes del site. Este tipo de datos se guardará internamente en un formato xml para su posterior uso en otro tipo de plataformas.

El sistema será capaz de leer datos de xml/csv, etc,.. externos para transformarlos igualmente en gráficos.

ENCUESTAS

El gestor de contenidos será capaz de generar diferentes tipos de encuesta que serán trasladables a diversas zonas de la web y en las que los usuarios (registrados o no) podrán votar, generando un gráfico de resultados. Para ello el CMS dispondrá de una herramienta que permita introducir una pregunta y un número determinado de respuestas (todas editables por el equipo editorial).

Los usuarios sólo podrán votar una vez en función de las cookies que le ingresará el sistema en su ordenador.

DOCUMENTOS

Cada tipo de documento tendrá su propia representación en el sistema y será acoplable a cualquier otro tipo de contenido existente en el sistema.

Las búsquedas de los mismos en el gestor de contenidos se podrán hacer por valores de filtro como: título, descripción, tipo de documento y fecha.

COMENTARIOS

El sistema permitirá la inserción de comentarios mediante una herramienta que requerirá un registro y una verificación mínima o a aquellos usuarios de redes sociales (Facebook/Twitter/Google) que estén registrados en dicha red. Estos comentarios podrán validarse previamente antes de su publicación o a posteriori, una vez publicados.

Se podrá determinar en qué partes y módulos de la web se permitirán los comentarios, con Asesoría Jurídica se establecerá un protocolo de actuación y un texto legal para los comentarios externos de la web.

El sistema contemplará la inserción de comentarios desde redes sociales (Facebook o Twitter).

OTRAS FUNCIONALIDADES Y REQUISITOS

PLAYER VIDEO (VOD / LIVE)

La herramienta debe ser compatible con la plataforma de vídeo y player por la que se opte y adaptarse al diseño responsive que se pretende.

Se desea la integración de las funcionalidades del player dentro de la nueva plataforma aprovechando sus APIs (derechos de emisión, geolocalización, relacionados dentro del vídeo, publicidad segmentada...) que eviten una gestión continua sobre la plataforma del player de vídeo actual (Brightcove)

Integración de estadísticas específicas en el player (Comscore Videometrix/eventos de Analytics, sistema Tritón...) para reportes unificados de información sobre consumo audiovisual.

PLAYER DE AUDIO DIRECTO & ON-DEMAND

- Debe ser configurable y permitirá
 - Descargar podcast.
 - Crear listas de reproducción.
 - Reproducir distintos formatos: MP3, MPEG4, MOV, etc.
 - Ofrecer un código de incrustación para embeberse en otros sites
- Integración de analíticas.
- Se podrá integrar en cualquier plataforma y navegador.
- Se podrá integrar con las redes sociales que se consideren, se podrá embeber el código del audio, se podrá mandar por correo, etc.

REGISTRO DE USUARIO

El site permitirá la interacción con los usuarios mediante un registro personalizado o a través de perfiles de redes sociales

En el primer caso, RTVM, cumpliendo la normativa vigente (LOPD), solicitará al usuario los siguientes datos obligatorios:

- Nombre
- correo electrónico

Y otros datos opcionales

- población
- país
- intereses por una o varias temáticas de RTVM
- periodicidad de recepción de alertas sobre nuevos contenidos y modo de entrega de dichas alertas; año de nacimiento
- teléfono móvil
- dirección física.

En el segundo caso, RTVM solicitará permiso al usuario para recabar los datos necesarios de su perfil de redes sociales con el objeto de que pueda realizar determinadas acciones RTVM definirá distintos “paquetes” de interés, en función de secciones o contenedores, a los que el usuario registrado en el site podrá suscribirse. El usuario recibirá alertas cuando se publique un contenido de su interés. Dichas alertas llegarán, en función de las preferencias del usuario y con la periodicidad que decida, por una o varias vías:

- Correo electrónico
- Teléfono móvil
- Página de perfil de usuario
- A través de notificaciones push en el navegador
- Newsletter específica

Los usuarios registrados en el site tendrán a su disposición una página de perfil de usuario que, en principio, no será pública y que podrá gestionar para modificar o eliminar comentarios propios, modificar datos personales, modificar preferencias de contenido (personalizar la información presentada en sites como informativos en base a contenidos de su interés (p.e., noticias de Madrid, Getafe, meteo,...) y dar de baja su perfil de usuario.

La plataforma permitirá la recogida de contenido generado por el usuario (UGC) registrado en diferentes formatos (vídeo, foto, texto) y su posible gestión como un material más de RTVM, bien para ser enviado a otros soportes (TV/radio) como para publicarse online identificando la autoría.

BUSCADOR EN BACKOFFICE

- El gestor de contenidos deberá permitir la búsqueda de cualquier componente (ya sean contenidos finales, módulos de composición o páginas) creado, publicado o programado (en el caso de publicación diferida) en función de una serie de **filtros** que, como mínimo, serán:
 - **Título** del componente.
 - **Nombre de fichero** (cuando proceda).
 - **Fecha de creación**, publicación y programación (en el caso de publicación diferida). El motor de búsqueda ofrecerá los resultados del día en curso, pero asegurará la búsqueda en un determinado rango de fechas mediante un calendario visual.

- **Catalogación.** El motor de búsqueda permitirá la combinación de distintos filtrados, como plataforma de publicación, categorías, secciones, etiquetas, programas o cualquier otro contenedor que se defina. En este caso la búsqueda no será excluyente, es decir, podrá combinar la búsqueda de uno o varios filtros.
- Tras el proceso de búsqueda, el gestor de contenidos permitirá la **edición individualizada** de cada material, pero también contemplará una primera **edición rápida y múltiple**. De este modo, el gestor permitirá:
 - Publicar un conjunto de varios resultados guardados (aún no publicados).
 - Aplicar programación diferida a un conjunto de resultados.
 - Añadir y eliminar uno o varios atributos de catalogación (categoría, sección, programas, etiqueta...) a un conjunto de resultados.
 - En el caso de materiales de vídeo y audio, permitirá añadir, modificar y eliminar el frame de partida de manera masiva.
 - Eliminar un conjunto de resultados.
- Será altamente recomendable que el gestor de contenidos incluya la **navegación por las carpetas locales** del sitio en un entorno amigable y seguro, así como un mínimo buscador.

POSICIONAMIENTO SEO

RTVM cuenta con una consultora especializada que trabajará en los inicios del proyecto y durante su desarrollo para realizar las recomendaciones y consideraciones específicas y validar su implementación en las fases de integración pero los **requisitos obligatorios** son

- Edición SEO en el CMS
- Metatags personalizables
- **Gestión de canonicals y contenido duplicado**
- **URL personalizables**
- **Edición de sitemaps**
- Gestión de redirecciones temporales y permanentes.

GESTIÓN ANALÍTICA

RTVM cuenta con una consultora de analítica que realizará las recomendaciones y peticiones específicas en el inicio del proyecto, pero los **requisitos obligatorios** son

- Integración de un sistema de administración de etiquetas
- Configuración de un data layer para desplegar la solución analítica
- Integración y marcado de herramientas de analítica: Google Analytics, Comscore (MMX en web y VideoMetrix en player)

CATALOGACIÓN DE CONTENIDOS

Todo contenido final será susceptible de ser catalogado en función de los canales, secciones y contenedores (secciones de noticias, programas, especiales, apps) que se definan. Un contenido podrá catalogarse en más de un contenedor.

Etiquetado automático: En el caso de las etiquetas (tags), la herramienta deberá sugerir etiquetas al editor dependiendo del contenido de titular, subtítulos y texto. El editor podrá confirmarlas, eliminar las que no procedan o añadir las que considere conveniente.

La herramienta dispondrá de un gestor de categorías y temas que permitirá agrupar y mover contenido de una a otra etiqueta con facilidad

Un contenido podrá contar con enlaces relacionados entre elementos. Así, se espera que:

- El gestor sugiera contenido susceptible de ser relacionado en función de lógicas de catalogación y fecha de publicación
- Todos los enlaces, los que van en el cuerpo del texto como los relacionados, se tienen que poder buscar dentro del propio gestor
- Contenido sugerido para relacionar y crear videogalerías

El CMS podrá crear grupos de contenidos a partir de etiquetas, categorías o criterios (número de visitas, popularidad en redes sociales...) y mostrarlos en diferentes módulos del portal.

Sería deseable permitir crear copias sobre cualquier contenido, permitiendo al usuario que se mantengan o no las relaciones del contenido.

Cualquier contenido puede ser susceptible de poder posicionarse geográficamente en un mapa.

El sistema contemplará la posibilidad de, en función de categorías, etiquetas o por elección manual, crear listas de reproducción de videogalerías que podrán ser insertadas en diferentes representaciones (estilos y tamaños) en las distintas partes de la web (noticias, portadas, módulos, especiales etc.).

LOGICAS DE NEGOCIO APLICADAS A CONTENIDOS

- El sistema dispondrá de un workflow de publicación por el que los contenidos podrán tener diferentes estados (programado, publicado, no publicado, despublicado...) y automatizarse su publicación.
- Todo video que entre en el gestor de contenidos deberá tener unos metadatos mínimos: Identificador (ID) Título, descripción, capítulo (si es un programa completo), autor, sección y programa al que pertenece, derechos de emisión, fecha de emisión, categorización mínima obligatoria en el caso de ser un programa con un identificador asociado (ejemplo: si es un programa de Madrileños por el Mundo entrará de las fuentes internas como P10000172_CAPITULO y el sistema de ingesta de contenidos lo auto-categorizará automáticamente como 'Programa Madrileños por el Mundo, programas completos, reconocerá

su capítulo, además de otro tipo de datos automáticos que puedan interesar a futuro tales como fotos, etiquetas asociadas, descripciones, etc.)

- En el caso de las piezas de noticias y de las piezas de programas que se hacen en interno, los identificadores (id) de estas piezas están ligados al identificador (id) de Inews, que es la herramienta donde trabajan los redactores de RTVM. Es necesario casar ambas informaciones con su titular, su fecha de creación, su autor y su texto asociado.
- Además, se podrán establecer políticas de autopublicación en el sistema y para diferentes plataformas (web, móviles, SMART TV, HBBTV, etc.) toda vez que el video cumpla con los metadatos mínimos asociados (título, descripción, categorización, imagen, etc.).
- En caso contrario -que el video no disponga de la información mínima exigida-, entrará en el sistema pero sin auto-publicación. El sistema diferenciará entre el contenido publicado y no publicado.
- El gestor dispondrá la posibilidad de establecer políticas de caducidad de grupos de ficheros en base a su categorización y etiquetado que afectarán a todas las instancias públicas del mismo. La caducidad implicará despublicado del contenido vídeo pero no de la página html.
- El gestor de contenidos permitirá la **publicación diferida o programada** de contenidos editoriales, módulos de composición y páginas, de manera individualizada o coordinada.
- El gestor permitirá publicar uno o varios contenidos y uno o varios módulos de composición en una fecha y hora determinada, previa selección en un calendario visual, y también ofrecerá la opción de despublicación en una fecha y hora determinada.
- Desde el punto de vista de la composición de home, portadas y páginas, el gestor permitirá **definir distintas franjas temporales de publicación**, con una granularidad que irá de meses a horas, y que serán editables en todo momento.
- Para cada página (home, portadas u otras), el gestor de contenidos permitirá generar tantas **versiones** como sean necesarias **en función de las franjas** que se definan. Dichas versiones incluirán distintos módulos de composición publicados o programados. Además, cada página que contenga el atributo de programación ofrecerá la opción de llamar a otra página que se encuentre en el sistema para sustituir a la original en una franja determinada.
- La construcción de las distintas estructuras correspondientes a cada franja se realizará de **manera visual y dinámica**, mediante un calendario y preferiblemente con un sistema **wysiwyg** y drag & drop con previsualización de cada versión.

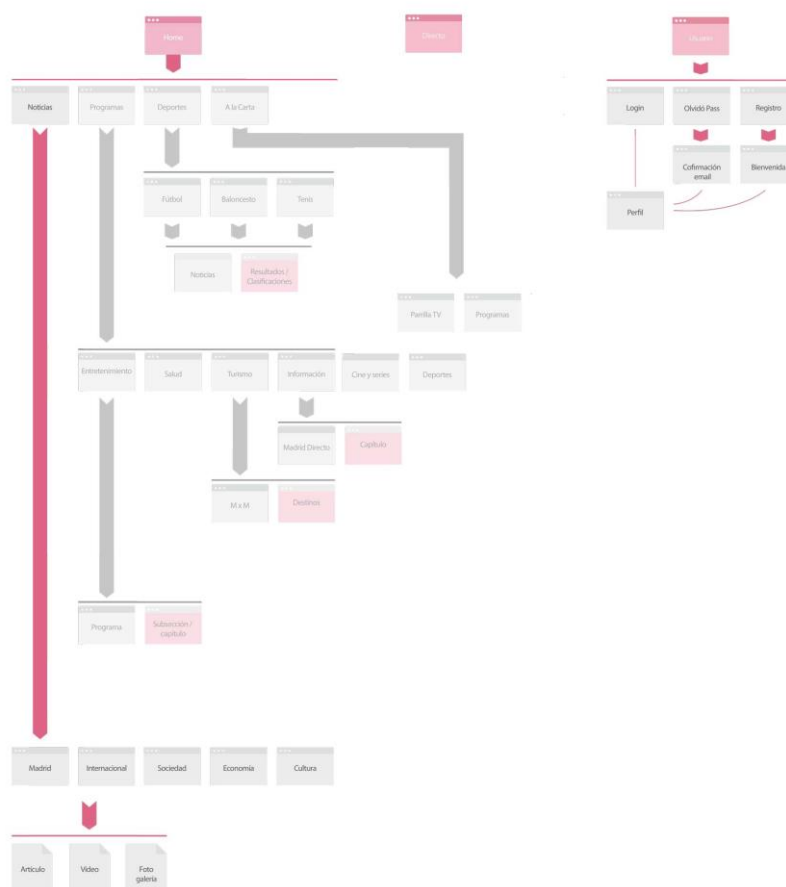
PUBLICACIÓN & DISTRIBUCIÓN

DISEÑO DEL PORTAL

RTVM dispone de un diseño de la nueva web cerrado al 90%, el proveedor podrá acceder a una versión reducida de los diseños para conocer las claves de la nueva estructura durante la preparación de su propuesta previa firma de un NDA que deberá solicitar a la Dirección Digital de RTVM.

El licitador deberá maquetar e integrar con la plataforma de publicación todo el site y una serie de plantillas genéricas que estarán disponibles en el momento de comienzo del proyecto para cumplir con la siguiente estructura de navegación

TELEMADRID. ÁRBOL DE NAVEGACIÓN



- Es necesaria la existencia de un repositorio de módulos por cada tipología de contenido, así como páginas, temas, etc. Esos módulos serán configurables y se podrán generar nuevos módulos o plantillas, para añadir al catálogo general. Así como aplicar estilo de manera visual a ese catálogo.
- El Equipo Editorial dispondrá de una herramienta para diseñar y dar de alta nuevas plantillas en el sistema, tanto creándolas desde su inicio como usando páginas editadas mediante una opción del tipo 'exportar como plantilla'.
- Cualquier módulo podrá tener una o varias representaciones en pantalla, según su canal, su lugar de publicación, su ordenación, etc., por lo que siempre existirá una representación gráfica por defecto del contenido final.
- Se espera que el sistema provea la capacidad para configurar de una manera ágil y visual los menús de navegación de primer y segundo nivel.

MULTISIE / MULTICANAL

telemadrid.es tendrá una estructura multisitio y los contenidos podrán convivir bajo el sitio general, telemadrid.es, o tener vida propia bajo otro dominio o subdominio.

Todos los contenidos y sitios se podrán difundir por los canales multimedia requeridos.

Desde el punto de vista de la Composición y Construcción de contenidos, el gestor será capaz de publicar los contenidos en cualquier sitio y plataforma de Multimedia. De la misma forma, en el gestor se podrán editar versiones del contenido según la plataforma de publicación.

El gestor contemplará la posibilidad de crear y administrar las páginas de nuevos sitios, así como de editar el contenido de los mismos, bajo los dominios ya creados, o bajo otros nuevos dominios.

PRESENTACIÓN EPG

Las páginas de programación son, históricamente, unas de las más visitadas por los usuarios de telemadrid.es. La rejilla diaria es una información muy demandada y, por tanto, se precisa especial interés en la construcción de estas páginas y en generar tráfico a otros contenidos desde las mismas.

Se exige:

- La página principal mostrará los eventos de programación de cada canal que se estén emitiendo en esos momentos.
- Cada canal contará con una url propia, un página personalizada, donde se mostrará la información de programación y contenidos asociados.
- Cada página de programación mostrará, como mínimo, la información del día actual y del día siguiente, y como máximo de una semana vista.
- En la navegación se podrá consultar la programación por franjas horarias (mañana / tarde / noche)
- La página tendrá un sistema de desplazamiento que irá mostrando progresivamente la programación completa.
- Las programaciones se podrán compartir por las redes sociales (Facebook y Twitter) además de enviar por correo.
- Desde la parrilla de programación el usuario se podrá suscribir a una emisión, lo que activará notificaciones en su navegador o cuenta de usuario
- Cada evento de programación contará con la siguiente información mínima:
 - Horario de emisión (hora de comienzo y fin)
 - Duración del evento
 - Imagen asociada o video promo (identificado gráficamente en ese caso)
 - Título
 - Capítulo o Subtítulo
 - Descripción
 - Iconos asociados de:
 - Control de edad (ejemplo ICAA: Todos los Públicos,+7,+13,+18)
 - Panorámico
 - Alta Definición
 - Audio descrito
 - Subtitulado
 - Icono de 'Ahora en Emisión' cuando el evento se pueda ver online.
- La imagen asociada y el título enlazarán a la página del programa o a la url requerida por el editor.
- La imagen de video, en su caso, abrirá en primer plano un layer con el player.

- Las programaciones mostrarán, en un primer vistazo, una versión resumida del contenido de cada evento y mostrarán el contenido completo mediante un sistema de despliegue / repliegue o similar.
- Las programaciones pueden necesitar desarrollos de diseño específicos según el dispositivo con lo que debe contemplarse.
- Las emisiones ya realizadas podrán ser ofrecidas en catchup a partir de la rejilla de programación una vez que la plataforma ya dispone del material audiovisual.

Otras funcionalidades.-

- Para usuarios registrados sería deseable establecer un sistema de favoritos para cada evento de las programaciones, de manera que el usuario se crearía su propia lista de programas preferidos y de contenidos para leer/ver después
- En ese caso el sistema ofrecería una alerta al usuario de los programas favoritos marcados cada día y le facilitaría una página donde se mostraría cronológicamente sus favoritos, también el histórico hasta el último mes.
- Creación de playlist por parte del usuario interno y externo de contenido audiovisual
- Dichas funcionalidades se vinculan con el registro y deben ser accesibles de forma segura por otros dispositivos de tal manera que el usuario pueda añadir y gestionar su lista de programas/contenidos favoritos desde la aplicación móvil o HbbTV realizando login con su cuenta.

ACCESIBILIDAD

RTVM, como empresa de servicio público, está comprometida con dotarse de la accesibilidad necesaria para que los usuarios de sus canales tengan pleno acceso a los contenidos, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto.

El diseño y la estructura de cada site previsto en el alcance o de cualquier otro site que pudiera considerarse a corto /medio plazo, debe adecuarse a la normativa vigente y asegurar un nivel de accesibilidad que se adapte a los requisitos de las WCAG 2.0. Al menos serán de obligado cumplimiento las siguientes directrices:

- Sistema estructurado y separación de las capas de diseño y datos.
- Navegación sencilla y coherente.
- Marcado de la ubicación de los títulos de página y selecciones de menú.
- Texto descriptivo de las imágenes mediante atributos ALT.
- Acceso mediante teclado.
- Navegación mediante tabulador y accesos directos a todas las páginas desde todas las páginas.
- Tipos de letra de tamaños relativos, con uso inicial de tamaños grandes y contraste con fondo de pantalla.

- Compatibilidad con el mayor número de versiones de navegadores Explorer, Firefox, Chrome y Safari
- Compatibilidad con la plataforma 3G y variaciones de nivel de accesibilidad si procede.

De cara a dar cobertura a estos requerimientos se pueden aportar soluciones tecnológicas propias u otras de carácter comercial.

ESPECIFICACIONES RELATIVAS AL BUSCADOR

- El buscador del site se podrá basar en **consultas a la base de datos** de la plataforma o bien se podrá construir a partir de otras **soluciones existentes** en el mercado.
- La **ventana de búsqueda** será accesible en toda la profundidad del site, y mostrará los resultados en una página específica de búsqueda.
- La ventana de búsqueda debe ofrecer **texto predictivo**.
- La página de búsqueda mostrará los **resultados** totales ordenados en primer lugar por **orden de relevancia o coincidencia**, pero ofrecerá otras **funcionalidades avanzadas** como orden por fecha y filtros por tipo de contenido (noticias, vídeos, audios, fotos, galerías de fotos, programas, temas, contenidos corporativos...).
- Es deseable que el buscador destaque también los **contenidos más vistos o más compartidos**, en función de datos estadísticos de la propia plataforma o de datos procedentes de su circulación en redes sociales.
- Es deseable que, a partir de cadenas de búsquedas (p.e. "Madrid + tráfico + Comunidad") se puede presentar de forma flexible la información asociada a esa cadena existente en el site de informativos. Esta búsqueda podrá ser guardada si el usuario está registrado de forma que se recupere automáticamente cuando inicie sesión si así lo desea.

HBBTV/SMART TV

HBBTV:

Como objetivo principal de RTVM para HBBTV es promover la convergencia real TV/multimedia: interactividad, participación, promoción, fidelización e ingresos. También en el aspecto de la administración de contenidos.

De manera inmediata se quiere acometer la actualización a la versión premium de la aplicación que provee Abertis.

La versión premium ofrece una interfaz más atractiva, permite la navegación por grupos de contenidos, el enriquecimiento de los archivos con texto e imágenes, buscador, etc.
Los grupos de contenidos serán a corto plazo los siguientes:

- A la Carta (programas de entretenimiento): Los editores podrán administrar a través del Gestor la política de ingesta (automática/manual) y la caducidad de los contenidos en la plataforma.

A través del gestor se podrán editar los metadatos heredados de los materiales y publicar en la plataforma HBBTV directamente en los grupos de contenidos creados.

A medio plazo, se podrá construir una aplicación específica de RTVM y dejar de utilizar la facilitada por Abertis. Esta aplicación tendrá un diseño propio y responderá 100% a la marca RTVM.

Se pretende gestionar los contenidos HBBTV de igual manera que el resto de canales, a través del CMS y disponer de las mismas funcionalidades.

SMART TV:

La experiencia de RTVM en las plataformas propias de las televisiones conectadas, ha pasado por acometer un piloto durante meses que permitió valorar la viabilidad técnica y concluir la oportunidad.

En este momento el tráfico de RTVM es residual a través de las consolas de juego.

La plataforma Multimedia debe contemplar la posibilidad de incorporar nuevos canales de emisión y en este sentido, las iniciativas orientadas a SMART TV y a presencia en CONSOLAS forman parte de la estrategia y de hecho se han identificado acciones en el plan táctico, vinculadas a una fase posterior.

Se pretende gestionar los contenidos SMARTV de igual manera que el resto de canales, a través del CMS y disponer de las mismas funcionalidades.

YOUTUBE

RTVM tiene una presencia consolidada en YouTube como **partner oficial** desde hace años. De ahí la importancia de una correcta **integración** entre **el gestor de contenidos** y el portal de vídeos YouTube.

El gestor de contenidos deberá estar sincronizado con la cuenta o cuentas de RTVM en YouTube para permitir la subida de materiales a distintos canales. Así, la gestión de vídeos en el backoffice deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Permitirá definir a qué **canal** o canales se sube un determinado vídeo.
- Presentará los mismos **campos básicos de edición** que la consola de YouTube: título, descripción, etiquetas, thumbnail, estado (público, oculto, privado o programado), lista de reproducción... Dichos campos se rellenarán automáticamente partiendo de los datos originales de un vídeo determinado, pero serán editables en todo momento.
- Será deseable que el gestor incorpore además tantas **otras funcionalidades** como sea posible a través de la API de YouTube (gestión de derechos, reclamaciones, disputas, estadísticas, etc.)
- Será deseable que el gestor permita la **publicación automatizada** en YouTube de los contenidos que decida el equipo editorial.

- YouTube deberá recibir siempre la **versión con mayor calidad** generada por la plataforma de vídeo con la que trabaje RTVM.
- El gestor permitirá la **generación de emisiones en directo** en YouTube a partir de un contenido live.

PLATAFORMAS DE DISTRIBUCIÓN

La herramienta incluirá facilidades automatizadas para dar salida a los contenidos, como mínimo a las siguientes plataformas

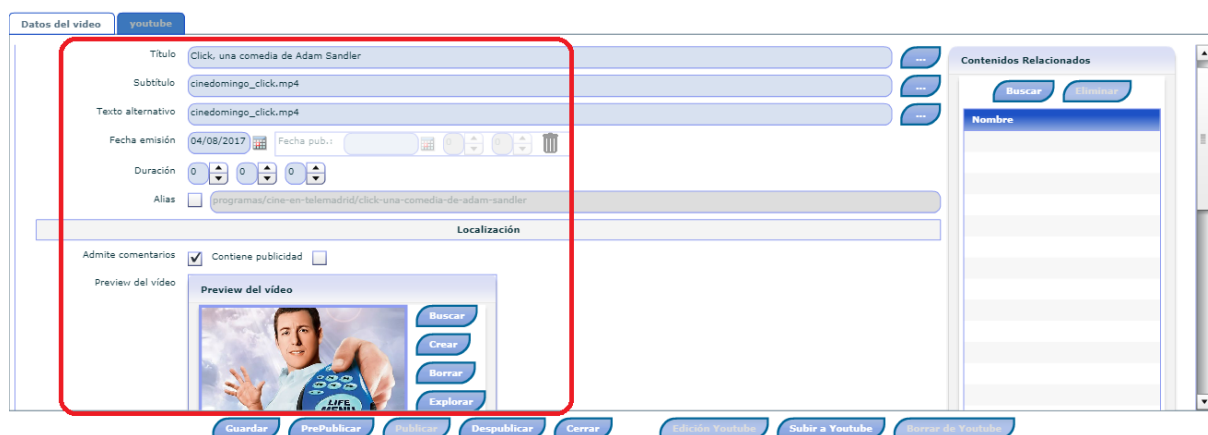
- AMP
- FBIA
- Apple News
- Twitter Cards

ANEXO – II EJEMPLOS INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE RTVM

EJEMPLO CONTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS DESDE PEMAX

Desde el editor actual, TMIEditor, el usuario puede contribuir contenidos especificando básicamente:

- Título
- Subtítulo
- Texto Alternativo
- Fecha de emisión
- Duración
- Alias
- Admite comentarios
- Categorías
- Etiquetas
- Texto
- Video completo (Si/No)
- Autopublicación (Si/No)



La contribución automática se hace a través de un fichero XML que se importa.

Ejemplo 1.-

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Metadata_Pemax><FechaEntrada>23/11/2017</FechaEntrada><HoraEntrada>12:10:33</HoraEntrada><Material>P10000163C0003_1123_121033.mp4</Material><Titulo>Madrileños por el
```

```

mundo</Titulo><SubTitulo>Madrileños por el mundo viaja a
Varsovia</SubTitulo><TextoAlternativo/><FechaEmision>23/11/2017</FechaEmision><Duracion>00:5
6:11</Duracion><Alias>No</Alias><AliasNombre/><AdmiteComentarios>Si</AdmiteComentarios><Ca
tegorias><Categoria>55555</Categoria></Categorias><Etiquetas><Etiqueta>1189</Etiqueta></Etique
tas><Texto>Cada semana un reportero del programa viaja a otras ciudades del mundo para ver como
viven los
madrileños.</Texto><VideoCompleto>Si</VideoCompleto><Autopublicacion>Si</Autopublicacion><F
echaPublicacion/><HoraPublicacion/><ImagenPublicacion>P10000163C0003_1123_121033.png</Ima
genPublicacion></Metadata_Pemax>

```

Ejemplo 2.-

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Metadata_Pemax><FechaEntrada>07/11/2017</FechaEntrada><HoraEntrada>08:56:04</HoraEntra
da><Material>P10000399C0001_1_1107_085515.mp4</Material><Titulo>El
Círculo</Titulo><SubTitulo>El Círculo
22.11.2017</SubTitulo><TextoAlternativo/><FechaEmision>22/11/17</FechaEmision><Duracion>01:0
2:50</Duracion><Alias>No</Alias><AliasNombre/><AdmiteComentarios>No</AdmiteComentarios><C
ategorias><Categoria>55555</Categoria></Categorias><Etiquetas><Etiqueta>154522</Etiqueta><Etiq
ueta>25546878</Etiqueta></Etiquetas><Texto>Tertulia política sobre los asuntos más destacados de
la
jornada.</Texto><VideoCompleto>No</VideoCompleto><Autopublicacion>Si</Autopublicacion><Fec
haPublicacion/><HoraPublicacion/><ImagenPublicacion>P10000399C0001_1_1107_085515.png</Ima
genPublicacion></Metadata_Pemax>

```

EJEMPLO CONTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS DESDE SIGMA

Ejemplo XML con datos del tiempo (AEMET).-

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<tiempoMadrid><miniTiempo><temperaturaMinima>10</temperaturaMinima><temperaturaMaxima
>16</temperaturaMaxima><precipitacion>70</precipitacion><viento>15</viento></miniTiempo><re
sumen><titulo>

<![CDATA[Predicción]]>

</titulo><descripcion>

<![CDATA[Cielos nubosos con nubes medias y altas abriéndose claros en el extremo sureste y sin
descartar bancos de niebla matinales en cotas altas. Precipitaciones débiles en la Sierra que se pueden
extender de forma dispersa al resto de la Comunidad, menos probables y frecuentes cuanto más al
sureste. Temperaturas mínimas con pocos cambios en la Sierra y en aumento en el resto.
Temperaturas máximas en descenso. Vientos flojos del suroeste.]]>

</descripcion></resumen><ciudad
nombre="tresCantos"><temperaturaMinima>6</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>14</te
mperaturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia

```

escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="alcala"><temperaturaMinima>6</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>18</tempera
 turaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="rivas"><temperaturaMinima>6</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>19</temperat
 uraMaxima><prediccion>Nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/chubasco.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="getafe"><temperaturaMinima>7</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>18</temper
 aturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="navalcarnero"><temperaturaMinima>7</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>17</t
 emperaturaMaxima><prediccion>Nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/chubasco.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="pozuelo"><temperaturaMinima>5</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>17</tempe
 raturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="guadarrama"><temperaturaMinima>7</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>13</te
 mperaturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><ciudad nombre="buitragodelozoya"><temperaturaMinima>-
 1</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>12</temperaturaMaxima><prediccion>Nuboso con
 lluvia</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/chubasco.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="aranjuez"><temperaturaMinima>7</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>21</temp
 eraturaMaxima><prediccion>Nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/chubasco.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="navacerrada"><temperaturaMinima>6</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>12</te
 mperaturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con
 lluvia</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/lluvia.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="somosierra"><temperaturaMinima>2</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>9</tem
 peraturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con
 lluvia</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/lluvia.png</icono></ciudad><ciudad
 nombre="madrid"><temperaturaMinima>10</temperaturaMinima><temperaturaMaxima>16</temp
 eraturaMaxima><prediccion>Muy nuboso con lluvia
 escasa</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-
 tiempo/llovizna.png</icono></ciudad><vientos><viento nombre="sierra"><prediccion>Débil-
 Suroeste</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-tiempo/debil-
 suroeste.png</icono></viento><viento nombre="noreste"><prediccion>Débil-
 Suroeste</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-tiempo/debil-
 suroeste.png</icono></viento><viento nombre="suroeste"><prediccion>Débil-
 Suroeste</prediccion><icono>./sites/all/themes/telemadrid/img/iconos-tiempo/debil-
 suroeste.png</icono></viento></vientos></tiempoMadrid>

Ejemplo XML Emision Telemadrid (EPG-Rejilla de Programación).-

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<ScheduleData><Channel>Telemadrid</Channel><EmissionDate>20171126</EmissionDate><Events>
<Event beginTime="20171126063000" duration="5700"
endTime="20171126080500"><EpgText Name>

<![CDATA[40º NORTE LA TIERRA DEL LOBO]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[40º Norte la tierra del lobo]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[En el mismo centro de la península Ibérica, a 40º norte, la latitud en la que está enclavada la
Comunidad de Madrid y donde se encuentra la tierra del lobo, diez madrileños (cinco hombres y cinco
mujeres), divididos en dos manadas, deberán enfrentarse en plena naturaleza a sus propios límites y
convertirse en auténticos lobos: fuertes en solitario y solidarios en manada. ]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2015/thumb_40g01pro
visiones_1425544327036.png</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent
>/40gradosnorte</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</P
anoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</
Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126080500" duration="3900"
endTime="20171126091000"><EpgText Name>

<![CDATA[MADRID RITMO SALVAJE/Abril tiempo de aguas]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Madrid ritmo salvaje]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Abril tiempo de aguas]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Se recoge el comportamiento de la fauna y la flora que habita en Madrid en el mes de Abril.
Es el tiempo para el agua y la tierra, mezcla de luces y sombras. Las aves incubando sus huevos, los
insectos se han despertado y los reptiles incician su cortejo.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es//sites/default/files/images/logo_ritmosalvaje.jpg
</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/ritmosalvaje</URLEvent><Ri
```

```

ghts>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>No</Panoramico><AltaDefinicion>No
</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event
beginTime="20171126091000" duration="600" endTime="20171126092000"><EpgText_Name>

<![CDATA[LAS RUTAS DEL LOBO/La Hiruela]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Las rutas del lobo]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[La Hiruela]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Pepe Mora nos muestra los lugares más recónditos de la sierra de Guadarrama.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_especia
linformativo_170911133343936.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/def
ault/files/Images2017/generico_especialinformativo_170911133343936.jpg</URLLogoPromo><URLPr
omo>http://www.telemadrid.es/programas</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLE
vent>http://www.telemadrid.es/programas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autori
zacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</Audio
Descrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126092000"
duration="4800" endTime="20171126104000"><EpgText_Name>

<![CDATA[EL ENCANTADOR DE SETAS/Berta Collado ]]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[El encantador de setas]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Berta Collado ]]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Esta semana es la presentadora Berta Collado quien nos acompaña a Rascafría a coger
setas. Cesta en mano, Vicente Sevilla y la guapa extremeña recorrerán la sierra madrileña para buscar
boletus. Para la ocasión, el chef Diego Ferrer ha colocado su cocina frente al monasterio de El Paular,
un marco único e incomparable desde donde nos sorprenderá nuevamente preparándonos un
delicioso plato.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2014/encantasetas.jpg
</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/elencantadordesetas</URLE
vent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinic

```

```

ion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>Si</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Ev
ent beginTime="20171126104000" duration="2700" endTime="20171126112500"><EpgText_Name>

<![CDATA[D.ORIGEN MADRID/Aceite de Madrid]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[D.Origen Madrid]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Aceite de Madrid]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[De la mano de Begoña Tormo y Joaquín del Palacio, el programa recorre los lugares de
cultivo, producción y elaboración del aceite de Madrid. Los campos de Madrid cuentan con olivos
centenarios y almazaras tradicionales para su molturación, que dan como resultado el Aceite de
Madrid. Las variedades de aceitunas cultivadas mayoritarias son cornicabra y manzanilla, aunque
también se cultivan otras de carácter minoritario como verdea, carrasqueña, picual o gordal.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2016/deorigen_madrid
.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/deorigenmadrid</URLEv
ent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinici
on>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><
Event beginTime="20171126112500" duration="2100"
endTime="20171126120000"><EpgText_Name>

<![CDATA[MADRID SE MUEVE]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Madrid se mueve]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Se ofrecen reportajes sobre los eventos deportivos más relevantes de la Comunidad de
Madrid y consejos saludables de los especialistas. Otro argumento del programa son las historias de
superación de personas anónimas que con la ayuda de la actividad física y el deporte han logrado
superar o mejorar su situación. Dirigido por Fernando Soria y presentado por la periodista Ángeles
Cortina, está producido por el Instituto España se Mueve. ]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/LogoMadridseMu
eve_MsMV2.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent/><Rights>No
</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDef

```

```

inicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event
beginTime="20171126120000" duration="3600" endTime="20171126130000"><EpgText_Name>

```

```

<![CDATA[SERIE:CRECER EN EL ZOO/]]>

```

```

</EpgText_Name><Name>

```

```

<![CDATA[Documentales: Crecer en el Zoo]]>

```

```

</Name><ShortDescription>

```

```

<![CDATA[]]>

```

```

</ShortDescription><Description>

```

```

<![CDATA[Descubriremos con sus cuidadores todas las necesidades que requiere un zoo moderno para
sacar adelante a sus miembros más pequeños, desde el momento en que nacen, con controles
regulares de peso, vacunaciones o las primeras salidas al exterior, hasta]]>

```

```

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/zoojuniors.jpg</
URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent/><Rights>Si</Rights><Autorizac
ion>TP</Autorizacion><Panoramico/><AltaDefinicion/><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitul
ado>No</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126130000" duration="3600"
endTime="20171126140000"><EpgText_Name>

```

```

<![CDATA[SERIE:RETOÑOS DEL REINO ANIMAL/]]>

```

```

</EpgText_Name><Name>

```

```

<![CDATA[Documentales: Retoños del reino animal]]>

```

```

</Name><ShortDescription>

```

```

<![CDATA[Instinto maternal]]>

```

```

</ShortDescription><Description>

```

```

<![CDATA[En los distintos capítulos veremos las iniciativas para alimentar y cuidar a las crías de
distintas especies que están en peligro, como los osos panda, los leones o los rinocerontes.]]>

```

```

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_docum
ental.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent/><Rights>No</Rights>
><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico/><AltaDefinicion/><AudioDescrito>No</AudioDescrit
o><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126140000" duration="3900"
endTime="20171126150500"><EpgText_Name>

```

```

<![CDATA[TELENOTICIAS FIN DE SEMANA]]>

```

```

</EpgText_Name><Name>

```



```
<![CDATA[Telenoticias fin de semana]]>
```

```
</Name><ShortDescription>
```

```
<![CDATA[Presenta Silvia Intxaurreondo]]>
```

```
</ShortDescription><Description>
```

```
<![CDATA[Los fines de semana, Silvia Intxaurreondo está al frente de Telenoticias Fin de Semana, que se emite los sábados y domingos a las 14:00 y 20.30 horas.]]>
```

```
</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/FDS-WEB-640X360.jpg</URLLogo><URLLogoPromo></URLLogoPromo><URLPromoID></URLPromoID><URLEvent>/telenoticiasfind esemana</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>No</Panoramico><AltaDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126150500" duration="1500" endTime="20171126153000"><EpgText_Name>
```

```
<![CDATA[DEPORTES FIN DE SEMANA 1]]>
```

```
</EpgText_Name><Name>
```

```
<![CDATA[Deportes Fin de Semana 1]]>
```

```
</Name><ShortDescription>
```

```
<![CDATA[Después de los informativos, con Ramón Fuentes repasamos las noticias más desta]]>
```

```
</ShortDescription><Description>
```

```
<![CDATA[Espacio en el que se resume la información deportiva más sobresaliente del día: con entrevistas, reportajes, análisis de las noticias, debates, humor y las intervenciones de personajes famosos]]>
```

```
</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_especialinformativo_170911133343936.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_especialinformativo_170911133343936.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/programas</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/programas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion></Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126153000" duration="1200" endTime="20171126155000"><EpgText_Name>
```

```
<![CDATA[EL TIEMPO/El tiempo Fin de Semana]]>
```

```
</EpgText_Name><Name>
```

```
<![CDATA[El Tiempo]]>
```

```
</Name><ShortDescription>
```

```
<![CDATA[La información meteorológica de la Comunidad ]]>
```

```
</ShortDescription><Description>
```

```
<![CDATA[Además de la información del tiempo abrimos una ventana a los paisajes de la región, con imágenes espectaculares de los fenómenos meteorológicos captados en muchos casos por los espectadores]]>
```

```
</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/eltiempo_logo.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID>144643</URLPromoID><URLEvent>/programas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126155000" duration="7200" endTime="20171126175000"><EpgText_Name>
```

```
<![CDATA[CINE DE TARDE/Daylight (Pánico en el túnel)]]>
```

```
</EpgText_Name><Name>
```

```
<![CDATA[Cine de tarde]]>
```

```
</Name><ShortDescription>
```

```
<![CDATA[Daylight (Pánico en el túnel)]]>
```

```
</ShortDescription><Description>
```

```
<![CDATA[Un camión que transporta sustancias peligrosas explota en el túnel Holland que une la isla de Manhattan con el continente. Las autoridades creen que hay supervivientes atrapados en el túnel pero no saben cómo rescatarlos. Además, las aguas del río Hudson están inundando el túnel, así que el tiempo apremia. Kit Matura, ex director del Servicio de Emergencia Médica, es el único que puede intentar el rescate porque conoce mejor que nadie las características del túnel. ]]>
```

```
</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLEvent><Rights>No</Rights><Autorizacion>M12</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126175000" duration="9600" endTime="20171126203000"><EpgText_Name>
```

```
<![CDATA[CINE DE TARDE 2/Con la muerte en los talones]]>
```

```
</EpgText_Name><Name>
```

```
<![CDATA[Cine de tarde 2]]>
```

```
</Name><ShortDescription>
```

<![CDATA[Con la muerte en los talones]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Roger Thornhill, dueño de una importante agencia de publicidad en Nueva York, se va a ver convertido, muy a su pesar, en George Kaplan, personaje inexistente, puesto en circulación por la CIA para desviar la atención de un verdadero agente, que sigue las actividades de una poderosa organización de espionaje dirigida por Philip Vandamm.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLEvent><Rights>No</Rights><Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126203000" duration="3300" endTime="20171126212500"><EpgText Name>

<![CDATA[TELENOTICIAS FIN DE SEMANA]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Telenoticias fin de semana]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Presenta Silvia Intxaurreondo]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Los fines de semana, Silvia Intxaurreondo está al frente de Telenoticias Fin de Semana, que se emite los sábados y domingos a las 14:00 y 20.30 horas.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/FDS-WEB-640X360.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/telenoticiasfind esemana</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>No</Panoramico><AltaDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171126212500" duration="1200" endTime="20171126214500"><EpgText Name>

<![CDATA[DEPORTES FIN DE SEMANA 2]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Deportes Fin de Semana 2]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Después de los informativos, con Ramón Fuentes repasamos las noticias más destac]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_especialinformativo_170911133343936.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/generico_especialinformativo_170911133343936.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/programas</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/programas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion/><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126214500" duration="900" endTime="20171126220000"><EpgText_Name>

<![CDATA[EL TIEMPO/El tiempo Fin de Semana 2]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[El Tiempo]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[La información meteorológica de la Comunidad]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Además de la información del tiempo abrimos una ventana a los paisajes de la región, con imágenes espectaculares de los fenómenos meteorológicos captados en muchos casos por los espectadores]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/eltiempo_logo.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID>144643</URLPromoID><URLEvent>/programas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171126220000" duration="9000" endTime="20171127003000"><EpgText_Name>

<![CDATA[MADRILEÑOS POR EL MUNDO/Varsovia]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Madrileños por el mundo]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Varsovia]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Varsovia, capital de Polonia, fue reconstruida tras su devastación en la Segunda Guerra Mundial y desde 1980 es Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Varsovia presume en la actualidad de poseer un casco histórico que hará las delicias del turista junto a su gueto judío, sus

castillos y palacios y sus imponentes parques, como el Lazienki. Además, los amantes de las ciencias pueden visitar en la capital polaca el Nauki Kopernik, el Museo de Copérnico.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/logo_mxm_171010122918521.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/mxm</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171127003000" duration="7200" endTime="20171127023000"><EpgText Name>

<![CDATA[CINESTAR/La Caja 507]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Cinestar]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[La Caja 507]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Modesto, un hombre honrado y trabajador, dirige una sucursal bancaria en la Costa del Sol. Unos atracadores revientan las cajas de seguridad de su banco y le dejan atrapado en la cámara que las contiene. La caja 507 es una de ellas y su contenido le revela que la muerte de su hija, ocurrida hace unos años, no fue accidental.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLEvent><Rights>No</Rights><Autorizacion>M18</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>Si</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171127023000" duration="2700" endTime="20171127031500"><EpgText Name>

<![CDATA[CODIGO 7/La Caja 507]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Codigo 7]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[La Caja 507]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Modesto, un hombre honrado y trabajador, dirige una sucursal bancaria en la Costa del Sol. Unos atracadores revientan las cajas de seguridad de su banco y le dejan atrapado en la cámara que

las contiene. La caja 507 es una de ellas y su contenido le revela que la muerte de su hija, ocurrida hace unos años, no fue accidental.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogo><URLLogoPromo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images2017/generico_cine.jpg</URLLogoPromo><URLPromo>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLPromo><URLPromoID>61249</URLPromoID><URLEvent>http://www.telemadrid.es/cinetelemadrid</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>M12</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171127031500" duration="5400" endTime="20171127044500"><EpgText_Name>

<![CDATA[RASTREADORES DE MISTERIOS/Civilizaciones perdidas]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Rastreadores de misterios]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Civilizaciones perdidas]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Hoy los Rastreadores de misterios nos llevan a la Isla de Pascua, a Machu Pichu o a las pirámides mayas buscando su relación con la civilización egipcia.]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images/rastreadores_somosierarra.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/rastreadoresdemisterios</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>Si</Panoramico><AltaDefinicion>Si</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event><Event beginTime="20171127044500" duration="2700" endTime="20171127053000"><EpgText_Name>

<![CDATA[EL OTRO LADO DE LA REALIDAD/¿Qué claves esotéricas esconde E]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[El otro lado de la realidad]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[¿Qué claves esotéricas esconde El código Da Vinci?]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Javier Sierra cuenta en esta ocasión con un experto en el tema, Enrique de Vicente, director de la revista "Año cero", para analizar las claves que plantea el famoso libro de Dan Brown. Intervienen también Antonio Aradillas, sacerdote y escritor, Sebastián Vázquez, editor y conocedor de la masonería y Julio de la Vega, sacerdote del Opus Dai y autor de estudios sobre sectas.]]>

```

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images/javier_sierra_otro_lad
o_realidad.jpg
</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/laotra/directorio_programas
</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panoramico>No</Panoramico><Al
taDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtitulado>
</Event><Event beginTime="20171127053000" duration="1800"
endTime="20171127060000"><EpgText_Name>

<![CDATA[EN BUSCA DEL MISTERIO/Acámbaro]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[En busca del misterio]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Acámbaro]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[En un cerro de Acámbaro, en el estado de Guanajuato, México, aparecieron miles de figuras
de animales fantásticos y misteriosos. No encajan en ninguna cultura conocida y no se conoce su
inspiración ni su finalidad. En una laguna cercana existe la ancestral creencia de que en sus aguas
habita un ser monstruoso. ]]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images/fernando_jimenez_del
oso.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent>/laotra/directorio_pro
gramas</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panorami
co><AltaDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtitulado>No</Subtit
ulado></Event><Event beginTime="20171127060000" duration="300"
endTime="20171127060500"><EpgText_Name>

<![CDATA[SERIE:ZONA ZAPPING/]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Series: Zona Zapping]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[]]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[Las imágenes deportivas más curiosas y divertidas de las televisiones autonómicas,
nacionales e internacionales, que destacan por la espectacularidad. Nos permite repasar la actualidad
deportiva mundial de forma rápida y concisa.]]>

```

```

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/images/logo_zonazapping.jpg
</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEvent/><Rights>Si</Rights><Autoriz
acion>TP</Autorizacion><Panoramico/><AltaDefinicion/><AudioDescrito>No</AudioDescrito><Subtit
ulado>No</Subtitulado></Event><Event_beginTime="20171127060500" duration="1500"
endTime="20171127063000"><EpgText_Name>

<![CDATA[MADRID DIRECTO]]>

</EpgText_Name><Name>

<![CDATA[Madrid Directo]]>

</Name><ShortDescription>

<![CDATA[Con Inmaculada Galván y Emilio Pineda]]>

</ShortDescription><Description>

<![CDATA[El programa de reportajes de actualidad histórico de Telemadrid. Hoy está a punto de ser un
gran día y te lo vamos a contar todas las tardes en directo con Inmaculada Galván y Emilio Pineda,
porque Madrid tiene mucha vida. Te contamos toda la actuali]]>

</Description><URLLogo>http://www.telemadrid.es/sites/default/files/Images2017/madriddi
recto_presentadores.jpg</URLLogo><URLLogoPromo/><URLPromo/><URLPromoID/><URLEv
ent>/madriddirecto</URLEvent><Rights>Si</Rights><Autorizacion>TP</Autorizacion><Panor
amico>No</Panoramico><AltaDefinicion>No</AltaDefinicion><AudioDescrito>No</AudioDes
crito><Subtitulado>No</Subtitulado></Event></Events></ScheduleData>

```


ANEXO – III SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO**GESTIÓN DE INCIDENCIAS:**

- Responsabilidad completa del ciclo de vida de la gestión de incidencias de las áreas técnicas: atención, diagnóstico, escalado, resolución, reporting, validación, documentación y cierre.
- Obtención de información previa a la creación y asignación de incidencias.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.
- Tiempo de respuesta y resolución de incidencias:

Asistencia “in situ” para realizar cualquier intervención que así lo requiera. El horario de atención para comunicación de incidencias, al menos, será de 9:00 a 22:00, durante todos los días de la semana, si bien una vez detectada y comunicada la incidencia o fallo grave, el horario deberá ser ininterrumpido día y noche hasta la resolución del problema.

El tiempo de respuesta será el mínimo posible y no podrá exceder de los siguientes tiempos desde que se produzca el aviso por parte de RTVM:

Criticidad de la incidencia	Tiempo de respuesta
Crítica	4 horas
Media	8 horas
Baja	72 horas

A estos efectos se considerarán la siguiente clasificación de incidencias atendiendo a su criticidad.

- Crítica: Aquellas que afecten gravemente al sistema impidiendo su funcionamiento totalmente.
- Media: aquellas que afecten al funcionamiento del sistema de forma parcial, permitiendo el uso de la mayor parte de sus funcionalidades.
- Baja: aquellas que permitan el uso de todas las funcionalidades del sistema pero con ralentización de procesos.

OTROS PROCESOS

La empresa que resulte adjudicataria del servicio deberá seguir los protocolos de actuación establecidos con RTVM para cubrir los siguientes procesos:

Proceso de gestión de Cambios:

- Colaboración y comunicación fluida en la gestión de cambios de RTVM.
- Asignación en la herramienta de las incidencias derivadas de los cambios abiertos.
- Creación de informes derivados de los cambios.

- Propuesta de cambios que resuelvan problemas detectados.
- Comunicación a las diferentes áreas de incidencias y cambios vía web/correo.
- Elaboración de procedimientos de cambios estándar.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.
- Otros que el ofertante considere.

Gestión de Configuraciones:

- Colaboración en la gestión de los elementos de la configuración de los equipos que requieran del acceso al servicio de almacenamiento específico, especificaciones, requerimientos, etc.
- Gestión de inventario y accesos de los equipos.
- Mantenimiento de versiones de y parches, siguiendo las recomendaciones del fabricante.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.

Gestión de Disponibilidad:

- Disponibilidad de componentes cuando sean necesarios.
- Comunicación de las necesidades de componentes.
- Elaboración de informes de disponibilidad en base a las incidencias y peticiones de servicio.
- Propuestas de mejora.

Gestión de Informes y Métricas:

- En caso de incidencia el Adjudicatario deberá elaborar un informe detallado en el que conste como mínimo, fecha y hora de inicio, fecha y hora de resolución, descripción de la incidencia, elementos y procesos afectados, método de resolución y cualquier otra información que pueda resultar relevante.
- Con periodicidad mensual, el Adjudicatario deberá elaborar un informe en el que figure el estado de ocupación de cada una de las particiones del almacenamiento, picos de trabajo del sistema en cuanto a simultaneidad de procesos anchos de banda utilizados. Dicho informe deberá estar disponible para RTVM antes del día 10 del mes siguiente al informado.

Gestión de Niveles de Servicio:

- El ofertante deberá presentar un Plan de Continuidad de Almacenamiento, que permita continuar la prestación de su servicio en caso de que se produzca una contingencia y cómo recuperar el servicio con sistemas de contingencia de tolerancia a fallos e indisponibilidad de la infra objeto del servicio.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.

Gestión de Problemas:

- Detectar aspectos de mejora en los sistemas y en los procesos objetos del servicio.
- Detección de incidencias repetitivas en el tiempo provocadas por un mismo problema en el servicio.
- Analizar y categorizar los problemas valorando los riesgos de los mismos
- Búsqueda de soluciones a fin de satisfacer las carencias detectadas.
- Documentación de problemas
- Informes de problemas y posibles soluciones.

- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.

Gestión de Accesos y usuarios:

- Mantenimiento de usuarios a la herramienta y/o el servicio del servicio de almacenamiento.
- Cumplimiento y seguimiento de las políticas de seguridad definidas por el grupo de seguridad.
- El adjudicatario activará periódicamente (mínimo cada 3 meses) un proceso de revisión de usuarios con los responsables funcionales de cada una de las aplicaciones y el área de Seguridad de TI de RTVM.
- Elaboración de informes.
- Propuestas de mejora.

Estos procesos serán la base mínima sobre la que se deberá fundamentar la propuesta de servicio del licitante, debiendo añadirse la descripción de aquellos procesos adicionales que el adjudicatario estime oportuno incluir.

La documentación relativa a los procesos objeto del servicio estará permanentemente disponible para su uso y revisión por parte de RTVM.