



TeleMadrid

SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE SOPORTE A LOS PROCESOS ASOCIADOS CON LA COPIA JUDICIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Noviembre 2019

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	4
4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	4

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de mantenimiento y soporte de la plataforma que soporta los procesos asociados con la Copia Judicial de RTVM.

2. ALCANCE

RTVM dispone de un sistema que soporta los procesos asociados con la Copia Legal de la emisión de sus canales de distribución de contenidos, Telemadrid, La Otra y Onda Madrid, en la actualidad, aunque como parte de la estrategia de RTVM se podría incorporar un canal adicional.

El sistema objeto del servicio está basado en el sistema de copia legal desarrollado por la empresa Createcna, en concreto en su línea de producto Scriptor, utilizando la tecnología de compresión de ficheros de Windows Media Video para la emisión de los siguientes canales:

- Telemadrid
- Telemadrid HD
- La Otra
- La Otra HD
- Ondamadrid

Adicionalmente se disponen de 16 licencias, de acceso concurrente, de la herramienta Scriptor recorder (Cellarium), que permite el acceso al material de los canales grabados en modo consulta. Con la herramienta ScriptorTask se pueden editar y cortar esos materiales para realizar contribución de los mismos en los canales Multimedia de Telemadrid (Web, Redes Sociales, HBBTV).

Los materiales se conservan durante 6 meses y el sistema se encarga de realizar el reciclado de los mismos pasado ese tiempo.

A nivel de infraestructura la plataforma utiliza capturadoras para realizar la captura de la señal y una infraestructura de servidor y almacenamiento dedicado para almacenar los contenidos, básicamente:

- **Grabación ininterrumpida** de todos los canales marca Telemadrid:
 - Telemadrid. La Otra. Onda Madrid. Telemadrid Web. La Otra Web. Onda Madrid Web. Canal Eventos Web. Canal Institucional Web.
- **Compatibilidad tecnológica:** La solución es compatible con Windows 7, Windows 8, Windows 2008, Windows 2012, y provee funcionalidades como:
 - Búsqueda, visualización, edición al corte, edición de playlist, exportación de ficheros múltiples formatos.

▪ Infraestructura

- Dispositivos "IP capture" con funcionamiento autónomo y no dependientes del servidor de captura, se mejora la calidad de la señal y permiten la calidad en nativo si se requiere.
- Servidores de BBDD y del servidor de captura virtualizados. Se usa el gestor de BBDD corporativo, SQL2008, sin necesidad de contar con servicios dedicados.
- Almacenamiento: ubicación de los ficheros en la SAN corporativa.

Para asegurar el la disponibilidad de la plataforma y de los procesos que soporta, se precisa:

1. Renovar el servicio de mantenimiento con el fabricante.
2. La duración de este servicio es de 35 meses, desde el 27 de Enero de 2020 al 31 de diciembre 2022.

3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El mantenimiento de la plataforma incluye el suministro de las nuevas versiones de los productos así como las actualizaciones de los mismos durante el período contratado.

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

El servicio debe dar la posibilidad de reportar un número ilimitado de incidencias y de consultas.

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

Durante la duración del contrato, el licitador deberá:

- Dar cobertura a necesidades formativas derivadas de cambios en la plataforma y/o sesiones orientadas a la transferencia de conocimientos al personal técnico de RTVM.
- Proporcionar toda la documentación técnica del sistema, así como la de las configuraciones instaladas.

Los requerimientos mínimos son los siguientes:

- Teléfono de atención en castellano en horario 8x5 y una dirección de correo electrónico.
- Una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software

o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- Un Responsable del Servicio encargado de la gestión de los recursos, técnicos y humanos necesarios para garantizar el nivel de servicio solicitado.

4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

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