



TeleMadrid

Plataforma AVID

Mantenimiento y Soporte

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Abril 2025

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
SITUACIÓN ACTUAL.....	3
SITUACIÓN OBJETIVO.....	4
3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	4
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	4
Mantenimiento Preventivo.....	4
Gestión Incidencias.....	4
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
Mantenimiento y soporte i-News 2026-2028.....	5
Mantenimiento y soporte grafismo 2026-2028	5
4. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	7
METODOLOGÍA	7
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	7
PLAN DE IMPLANTACIÓN	7
GOBIERNO DEL SERVICIO	8
5. NIVELES DE SERVICIO.....	8
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	10

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego regular las especificaciones técnicas para la contratación del soporte y mantenimiento de las soluciones AVID propiedad de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM.

El licitador deberá presentar una oferta debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

2. ALCANCE

SITUACIÓN ACTUAL

RTVM dispone de una solución de **grafismo y rotulación** basada en la suite de productos del fabricante AVID-ORAD soportada sobre una infraestructura redundada que da cobertura a todos los escenarios de contingencia previstos.

Esta suite da cobertura a los siguientes servicios:

- Channel Branding de continuidad para los servicios de rotulación de autopromociones.
- Rotulación de directos y programas mediante:
 - Equipos dedicados (maestros y HDVGs) en cada Estudio.
 - Plugins de edición de rótulos en puestos de periodistas de la redacción de informativos.
 - Plataforma de interconexión con iNews para la sincronización de rótulos con la escaleta de emisión.
- Estudio-2: Plataforma para generar señales de acuerdo a la estructura del videowall y dotar de interactividad la operativa asociada a la emisión del grafismo propio del programa.
- Realidad Virtual: Plataforma que permite producciones con recursos gráficos virtuales y efectos 3D complementado con un **sistema de tracking** por constelación de estrellas con el que está integrado.
- Plugins de inserción de datos en gráficos (p.e. meteorología).
- SW y HW de diseño gráfico y pruebas (3Designer, Cliprecorder, etc.).
- SW de disparo de gráficos para eventos (rotulación deportiva, elecciones, etc.)
- Otras herramientas de desarrollo.

Adicionalmente, RTVM dispone de un **sistema Newsroom** “iNews” para la elaboración y control de las escaletas como soporte al Sistema de Producción Audiovisual, basado en productos software del fabricante AVID, en una plataforma hardware virtualizada y con capacidad para 100 usuarios concurrentes.

Este sistema da cobertura a los siguientes servicios:

- Elaboración de escaletas para la producción de Informativos, Deportes y Programas.
- Rotulación de programas directos y falsos directos mediante la integración del plugin que integra con la solución de gráficos Avid-Orad.
- Generación de materiales de escaleta en el Sistema de Producción Audiovisual (HIVE) integrado.
- Proyección en Autocue.
- Contribución de Agencias de Noticias.

- Provisión de escaletas para el archivado de minutados de programas directos y falsos directos.

Finalmente, para garantizar la disponibilidad de ambas plataformas, consideradas críticas para el negocio, RTVM dispone de un **servicio gestionado de soporte y mantenimiento** que finaliza el próximo 15 de febrero de 2026.

SITUACIÓN OBJETIVO

RTVM necesita, en términos generales:

- Renovar el servicio de soporte y mantenimiento:
 - Soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
 - Soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
 - Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas y módulos.
- Renovar las licencias SW.
- Renovar el servicio de soporte y mantenimiento del equipamiento.

3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El servicio debe dar cobertura a los procesos que se detallan a continuación.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RTVM realiza las labores asociadas al mantenimiento preventivo de la plataforma que soporta los procesos de grafismo, rótulos y el sistema de tracking.

En el marco del servicio se solicita el mantenimiento preventivo de la plataforma Newsroom i-News.

La propuesta de los licitadores debe presentar el modelo de mantenimiento preventivo mensual de dicha infraestructura.

El adjudicatario definirá los indicadores necesarios para construir el mapa de monitorización de procesos, disponibilidad y rendimiento de la plataforma, para que RTVM disponga de indicadores de seguimiento y control dentro de su plataforma de monitorización Zabbix.

GESTIÓN INCIDENCIAS

La propuesta de los licitadores debe presentar en el modelo operativo del servicio el proceso de gestión de incidencias, describiendo el procedimiento que RTVM debe seguir para dar de alta incidencias.

En este punto conviene señalar que ambas plataformas, Newsroom i-News y la plataforma que soporta los procesos de grafismo, rótulos y el sistema de tracking se consideran plataformas críticas, por lo que RTVM debe disponer de los canales de comunicación y gestión de incidencias establecidos, las matrices de escalado tanto del proveedor como del fabricante.

RTVM requiere:

- Soporte telefónico en castellano en horario de oficina (lunes a jueves 08:30-18:00, viernes de 8:30 a 14:00).
- Asistencia remota en horario de oficina (lunes a jueves 08:30-18:00, viernes de 8:30 a 14:00)- Tiempo de respuesta menor de 4 horas.
- Servicio de Guardia 24x7 para incidencias críticas.
- Soporte a la Explotación de la infraestructura objeto del servicio:
 - Mapa de Arquitectura.
 - Descripción de Procesos: alto y bajo nivel.
 - Gestión de la Configuración.
 - Control de versiones.
 - Ficheros de configuración.
 - Procedimientos Contingencia.
 - Manual de Explotación
 - Indicadores de Monitorización.
 - Disponibilidad.
 - Capacidad.
 - Rendimiento.
 - Proceso.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

MANTENIMIENTO Y SOPORTE I-NEWS 2026-2028

Este bloque hace referencia:

- A la renovación del mantenimiento del fabricante correspondiente a la plataforma Newsroom i-News objeto del servicio y
- Al servicio de soporte propiamente dicho para los 2 años de duración del servicio.

Los licitadores deben incluir en su propuesta la descripción del servicio de soporte remoto asociado.

Concepto	Descripción
AVID 9938-31385-00 Desde: 16/02/2026, Hasta: 15/02/2028	MediaCentral Newsroom mgt Base 1Y 0-149. Including: 100 Session License, 1 MOS Gateway Licenses (Includes 1 control license), 10 Webservices sessions Desde: 16/02/2026, Hasta: 15/02/2028
Soporte remoto Desde: 16/02/2026, Hasta: 15/02/2028	Servicios profesionales: soporte usuario y apoyo técnico.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE GRAFISMO 2026-2028

Este bloque hace referencia:

- a la renovación del mantenimiento del fabricante correspondiente a la plataforma de Gráficos objeto del servicio y
- al servicio de soporte propiamente dicho para los 2 años de duración del servicio.

Los licitadores deben incluir en su propuesta la descripción del servicio de soporte remoto asociado.

Para las opciones de hardware, el periodo no cubierto por el soporte de AVID, por pasado fecha de "End of Support", desde 1 de octubre de 2027 a 15 de febrero de 2028 se suplirá con soporte en modalidad "Best Effort" a través del adjudicatario.

Las opciones de software están incluidas en los soportes como "Bundles", parece que no va a ver por parte del fabricante AVID mejoras de software o nuevas versiones, solamente lo que es soporte y extensión de garantía.

Respecto al sistema de tracking el soporte que se solicita desde el 16 de febrero de 2026 a 15 de febrero de 2028 será también modalidad Best Effort a través del adjudicatario, en tanto que no se contempla por parte del fabricante extensión de garantía. Este soporte incluye ajustes en calibraciones en cualquiera de los dos estudios.

Unidades	Concepto	Descripción
8	AVID 0541-60439-16 Desde: 16/02/2026, Hasta: 30/09/2027	Avid Advantage, Maestro Engine - 4 Inputs (with RenderEngine), ExpertPlus HW Coverage, Renewal,XCH ID: SN:CBEPL04600003, M16faa5dfac5e0, SN:CBEPL04600009, M16faa5dfac5cd, snº: SID: 50190534, SN:CBEPL04600001, M16faa5dfac6c1, SN:CBEPL04600002, M16faa5dfac5f0,SN:CBEPL04600007, M16faa5dfac631,SN:CBEPL04600006, M16faa5dfac6c5,SN:CBEPL04600005, M16faa5dfac765,SN:CBEPL04600008, M16faa5dfac6c9,
2	AVID 0541-60438-16 Desde: 16/02/2026, Hasta: 30/09/2027	Avid Advantage, Maestro Engine 4K - 16 Inputs / 16 Outputs (with RenderEngine), ExpertPlus HW Coverage, Renewal,XCH ID: snº: 10509952437, CBENO03000014, M16faa5dfac5e0, 10509946849, CBENO03000015, M16faa5dfac6f7
4,5 meses	AVID 0541-60003-Best Effort Desde: 1/10/2027, Hasta: 15/02/2028	Avid Advantage, Maestro News with Maestro Engine, ExpertPlus with Hardware Coverage Renewal,
24 meses	Soporte Remoto Desde: 16/02/2026, Hasta: 15/02/2027	Soporte sobre el equipamiento (HW & SW) AVID indicado. Incluye el soporte Best Effort del sistema de Tracking Mosys, gestión de reparaciones, RMAs etc 2 unidades MS05994 StarTracker IP (V8 STM) con sensor infrarrojo. Incluye: MS-05990 Unidad procesadora, MS-05995 Sensor, MS-04532 Cable umbilical de 9,75 m, MS-05475 Monitor táctil de 7 " con cable HDMI, MS-05877 Brazo de anclaje a cámara estándar, MS-05941 Brazo mágico para el anclaje del monitor táctil, MS-04100 Cable de alimentación del monitor, MS-04534 Teclado inalámbrico MS01000, Cable de comunicación serie para ópticas Canon BIASE MS06161 Fuente de alimentación, MS05703 Brazo de anclaje a cámara largo para montura en grúa.

4. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

METODOLOGÍA

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

- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio.
- Presentar un modelo orientado hacia la gestión de servicios.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá poner a disposición de RTVM los medios personales y materiales necesarios con los que garantizar la ejecución de los servicios objetos del contrato.

En este sentido el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato medios personales que asuman los siguientes roles:

- Gestor del Contrato con experiencia demostrada de más de 10 años.
- Responsable del Servicio con experiencia demostrada de más de 8 años.
- Técnico de Soporte con experiencia mínima de 3 años demostrada en las tecnologías objeto del alcance del servicio.

El licitador debe incluir en su propuesta la descripción del equipo de trabajo dedicado al servicio de soporte y mantenimiento, especificando perfiles y roles.

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato, además, los siguientes medios materiales:

- El adjudicatario dimensionará y establecerá 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.
- El adjudicatario pondrá a disposición del servicio un número de teléfono, una dirección de correo y/o el acceso remoto a través de navegador a una herramienta de gestión de peticiones, atención en castellano, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio, tanto técnicas como funcionales.

El licitador debe incluir en su propuesta la descripción de los medios materiales dedicados al servicio de soporte y mantenimiento.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

RTVM requiere que las propuestas de los ofertantes incorporen un plan de implantación del servicio de acuerdo al modelo operativo propuesto que deberá incluir las diferentes fases previstas y los plazos para cada una de ellas.

En este punto conviene señalar que el plan de implantación debe garantizar la disponibilidad del servicio en los plazos exigidos por RTVM, así como los procedimientos operativos y los servicios de acompañamiento previstos.

Se considera por tanto que, en el momento de formalización del contrato, el proveedor facilitará las licencias de software necesarias para la prestación del servicio e iniciará el plan de acción.

- Propuesta de **Plan de Implantación** del servicio incluyendo (al menos):
 - Alcance y objetivos de la fase.
 - Cronograma detallado de la fase.
 - Hitos responsabilidad del ofertante.
 - Hitos responsabilidad de RTVM.
 - Documentación generada.

GOBIERNO DEL SERVICIO

El licitador deberá presentar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

Se deberá identificar un Responsable de Servicio como interlocutor con el Responsable del Servicio identificado en RTVM.

Se establecerá un grupo de control del servicio de mantenimiento por parte del personal de RTVM y del 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.

- Seguimiento y control

Se celebrarán reuniones mensuales entre el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria y el Responsable del Servicio de RTVM.

- Registro y escalado

La empresa adjudicataria facilitará a RTVM la matriz de escalado correspondiente, así como la posibilidad de escalar incidencias a fabricante.

5. NIVELES DE SERVICIO

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los tiempos de actuación máximos a los que se compromete. A continuación, se detallan los valores máximos para dichos compromisos, de tal forma que aquellas ofertas que los excedan serán desestimadas.

En todos los casos se entiende:

- Por tiempo de atención se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la incidencia (vía web, email, o telefónica) y el momento en el que la empresa adjudicataria acusa recibo de la misma.
- Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido entre el momento en que el usuario comunica la solicitud o la incidencia y el momento de su resolución definitiva. En caso de que la resolución de la incidencia no sea posible en el tiempo máximo preestablecido, se tomará como tiempo de resolución el transcurrido entre el momento de comunicación de la incidencia y el momento en que el usuario disponga de una solución de contingencia válida que le permita continuar normalmente con su trabajo hasta que la incidencia pueda ser solucionada.

Los SLA mínimos propuestos por RTVM son los siguientes:

Tipo de SLA	SLA	Valor	% Penalización
Accesibilidad	Disponibilidad de servicio (telefónico, mail, web)	➤ 99,99%	2%
Gestión de Incidencias Hardware	Tiempo de atención ante incidencias (95% casos)	≤ 30 minutos	2%
	Tasa de reapertura de incidencias	< 3 %	2 %
	Tiempo de resolución de incidencias	➤ Críticas: 4 horas ➤ No críticas: 12 horas	2% 2%
Tiempo de Resolución Incidencias Software	Críticas	=< 4 horas	2%
	No Críticas	< 12 horas	2%
Documentación	Cumplimiento de procesos de inventario físico, lógico y de documentación. (Revisión semestral)	➤ 98%	2%
Mantenimiento Preventivo	Cumplimiento de calendario de mantenimiento preventivo iNews (mensual)	➤ 98%	2%

Para cada uno de los indicadores, se establece una penalización del 2% del importe de la facturación mensual en caso de incumplimiento, con un tope del 20% de la facturación mensual total.

El incumplimiento prolongado durante más de 2 meses de dos o más niveles de servicio (SLA) será causa de rescisión del contrato.

6. 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 colaboración no deberá extenderse a más de 30 páginas y debe estar estructurada como se indica. **El no cumplimiento de este requerimiento es motivo de exclusión.**

La información adicional que se desee incluir, se presentará en documentos separados.

La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta y la página correspondiente para facilitar la lectura y valoración durante el proceso de adjudicación.

TABLA RESUMEN

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Contexto Entendimiento	Definición general: descripción		
Organización	Medios técnicos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Estructura organizativa. Equipo de trabajo, roles involucrados, funciones y cobertura horaria. Modelo Operativo		
	Procesos implicados		
Metodología Plan de trabajo	Enfoque metodológico		
	Plan de trabajo: Asimilación, Implantación, Devolución.		

PROPUESTA DETALLADA

1. Índice

2. Tabla resumen en los términos indicados

3. Descripción de la solución propuesta

Contexto y entendimiento del servicio

- Descripción del servicio: Estructura del Centro de Servicio. Misión y Funciones.

Organización general del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio sobre la base de los medios técnicos y humanos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Entregables.
- Presentación de la estructura organizativa del servicio. Estructura operativa y de gobierno.
 - Descripción del equipo de trabajo. Descripción detallada de quién hará qué y cuándo, especificando categorías profesionales, funciones a realizar, horarios, etc.
 - Descripción del equipamiento.

Metodología y Plan de trabajo

- Enfoque metodológico. Descripción de los procesos asociados al servicio: Gestión de Incidencias, Mantenimiento Preventivo, Gestión de Inventario.
- Plan de trabajo propuesto por el licitador para implantar los procesos objeto del servicio sin impacto para RTVM. Plan de Asimilación, Implantación y Devolución del Servicio.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones asociadas

5. Otros datos de interés

Firmado por SUBDIRECTORA
SISTEMAS - * [REDACTED]
[REDACTED] el día
06/10/2025 con un certificado emitido
por AC Sector Público