

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE VIZRT PARA CANAL EXTREMADURA

Expte. 10224 PNSP



**DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TECNOLOGÍAS Y
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

ÍNDICE

1. SITUACIÓN ACTUAL	2
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. SERVICIOS SOLICITADOS	3
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	4

1. Situación actual

Canal Extremadura cuenta con Vizrt como plataforma software de grafismo para TV, cuyas licencias son las siguientes:

- Viz Graphic Hub
- Viz Engine VGA – Trio
- Viz Engine VGA
- Viz Engine PAL/NTSC – Viz Artist
- Viz Engine VGA – Viz Artist
- 2 x Viz Engine PAL/NTSC
- Viz Ticker Server, Viz Ticker Client, Viz Ticker Wizard y Viz Ticker Feed

Estas licencias están distribuidas en equipos cuyo hardware cumple con los requisitos exigidos por el fabricante del software para su correcto funcionamiento. El listado de software y versiones en producción actualmente es el siguiente:

- Vdom Config 2.6.0.33078
- Viz Additional Plugins 1.13.5
- Viz Artist 3.5 3.5.4.30687
- Viz Artist 3.8.3.66510 32bit
- Viz DataPool 2.11.9.1050
- Viz DataPool 2.12.1.1098
- Viz DataPool 2.12.1.1108
- Viz GH Deploy Agent 1.5.0.39565
- Viz Graphic Hub Manager 4.2.0.24226
- Viz Graphic Hub Manager 4.4.0.39565
- Viz Graphic Hub Manager 4.4.1.41452
- Viz Graphic Hub 2.4.1.39565
- Viz Graphic Hub 2.4.2.42679
- Viz Media Sequencer Engine 1.23.0.11745
- Viz ticker 3 plugins 1.9.1.56564
- Viz Ticker Client 2.4.2.1666_e5c01bd1f78c
- Viz Trio 2.11.1.13920
- Viz World Classic 13.0.4.6728
- Viz World Client 12.1.1.9176
- Viz World Client 13.0.2.9797
- Viz World Client x64 16.0.4.14573
- Viz World Maps Data 13.0.0.209
- Vizrt Media Sequencer 1.23.1.11957
- Vizrt Pixel Effects x64 1.2.0.2361
- Vizrt Ticker Feed 2.4.1.376_be83b1439d40
- Vizrt Ticker Wizard 2.4.1.2069_46ca0737affa
- Vizrt Vbn Tools

- Vizrt Vdom Synchronizer 0.0.0.518
- Vizrt Weather OleDB Provider 11.0.0

2. Objeto del contrato

El objeto de este pliego es establecer las bases técnicas para el contrato del servicio de soporte y mantenimiento del sistema de grafismo de TV de Canal Extremadura, Vizrt por un período de **seis meses**.

3. Servicios solicitados

El servicio de soporte y mantenimiento del software de Vizrt deberá contemplar:

- Asistencia técnica ante incidentes y anomalías presentadas por el software Vizrt que afecten al correcto funcionamiento de la plataforma en general o de un software en particular.
- Canal Extremadura procederá a la apertura de tickets a través de correo electrónico, sistema que la empresa adjudicataria establezca, o en caso de urgencia, telefónicamente según los acuerdos de nivel de servicios (ANS) recogidos en este pliego de prescripciones técnicas.
- Acceso e implantación de actualizaciones. Siempre que sean compatibles con el hardware y licencias de Canal Extremadura, la empresa adjudicataria deberá acometer las actualizaciones de versiones liberadas por el fabricante que hayan sido consensuadas con el cliente. Previamente se elaborará un informe con las mejoras y/o soluciones a problemas de la versión activa en ese momento. Este informe contendrá un procedimiento detallado para dicha intervención, así como un plan de “marcha atrás”, y que deberá ser aprobado por Canal Extremadura.
- Configuraciones. Se podrá solicitar cambios en la configuración del software que adapten la plataforma a nuevas necesidades de Canal Extremadura. Para ello, si es necesario, se podría solicitar un estudio previo del impacto que las nuevas configuraciones pudieran producir.
- Acceso a la documentación e información del fabricante acerca de versiones de software, funcionalidades, compatibilidades, drivers, etc.
- El servicio podrá prestarse remotamente a través de los canales establecidos inicialmente, siempre previo conocimiento y autorización por parte de los administradores de Canal Extremadura. En caso de incapacidad de resolver un incidente remotamente, se podrá solicitar la presencia de un técnico cualificado en las instalaciones de Canal Extremadura.

4. Acuerdos de nivel de servicio

Como se ha especificado en el punto anterior “Servicios Solicitados”, Canal Extremadura solicitará asistencia a través de los canales que se acuerden con el adjudicatario (vía portal web o correo electrónico) y telefónicamente para los casos de urgencia. Además, el contrato deberá recoger los siguientes acuerdos de nivel de servicio (ANS):

- La atención por parte del adjudicatario será en castellano en horario de oficina (de 8h a 17h en días laborables de lunes a viernes).
- Fuera de este horario de oficina, incluidos fines de semana y festivos, el servicio podrá ofrecerse en inglés y desde el propio fabricante. En este caso, el adjudicatario proporcionará el canal establecido para las solicitudes de asistencia.
- Los incidentes que no tengan impacto directo en las emisiones de Canal Extremadura serán clasificados como **no graves**, siendo el tiempo de respuesta de 4h naturales desde la comunicación del mismo.
- El tiempo de respuesta ante incidentes clasificados como graves, que serán aquellos que reduzcan o impidan la emisión de contenidos de grafismo en cualquiera de los espacios de Canal Extremadura, será de 1h natural desde la comunicación del incidente.

Además, el tiempo de resolución será de 24h naturales desde la comunicación de la incidencia por parte de Canal Extremadura en días laborables, y de 72h en fines de semana, siempre que no sea necesario el desarrollo de un parche que corrija un posible bug de software, en cuyo caso la empresa adjudicataria deberá proporcionar una opción alternativa mientras se desarrolla la solución para el bug.

- En caso de que el sistema esté completamente inaccesible y no pueda realizarse ningún tipo de emisión, Canal Extremadura podrá exigir la presencia de un técnico cualificado en sus instalaciones en un tiempo máximo de 24h naturales.
- Las solicitudes de cambio de configuración y actualizaciones no son calificadas como incidentes, por tanto, no están sujetas a los tiempos de respuesta fijados anteriormente.

Fdo: Ángel Sancho Crisóstomo