

# CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE EMISIÓN, GRABACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES, DE LES CORTS VALENCIANES, expediente CV-TIC-2024-06

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente procedimiento es la contratación de los derechos de uso, actualización de versiones de los distintos componentes software, soporte y asistencia técnica de la plataforma de la empresa SPICA, S.L., Seneca FX utilizada para la emisión, grabación y gestión de los contenidos audiovisuales de Les Corts Valencianes (en adelante Les Corts), así como el servicio de publicación en directo de las sesiones parlamentarias a través de una red de distribución de contenidos.

### 2.- SITUACIÓN ACTUAL

Les Corts utilizan en la actualidad la plataforma Seneca FX, bajo licencia de uso del propietario, la empresa SPICA, S.L., para la emisión en directo, grabación, catalogación y consulta bajo demanda de todos los contenidos audiovisuales de las sesiones parlamentarias, lo que constituye el archivo audiovisual de la Institución. Asimismo, para la retransmisión en directo de las sesiones parlamentarias de pleno y comisiones se contrató una red de distribución de contenidos (CDN) para los usuarios/a externos a la red de Les Corts.

La Institución tiene el propósito de seguir utilizando esta plataforma, como expresión de la transparencia parlamentaria, por lo que es necesario disponer de nuevas versiones, corregir errores y vulnerabilidades, así como poder contar con soporte y asistencia técnica para la resolución de problemas, dudas y asesoramiento técnico.

### 3.- ÁMBITO DEL CONTRATO

El ámbito del contrato incluye los siguientes aspectos:

- › Soporte, asistencia técnica y resolución de incidencias de la plataforma Séneca FX
- › Licenciamiento y actualización de los productos software:
  - 1 licencia Wowza Streaming Engine

- Add-On Séneca para Wowza
  - Core Seneca FX web for Debian
  - Licencia Seneca Frontend Web FX
  - 4 licencias Ingesta y catalogación FX
  - 1 Seneca clipEdit Tool
  - 1 cliente de administración de transcripción
  - 10 clientes de Transcripción (Java VM)
- › Servicio de publicación en directo de las sesiones parlamentarias de Les Corts Valencianes a través de una red de distribución de contenidos (CDN), para la emisión de eventos en directo con el ancho de banda adecuado para la retransmisión de tres eventos simultáneos

#### 4.- MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte, que permita una asistencia telefónica o "in situ" cuando fuese necesario.

Los objetivos que conseguir con este mantenimiento y soporte son los siguientes:

- 1) Mantenimiento correctivo de todos los elementos del sistema Seneca FX con punto de publicación adicional de streaming alta capacidad.
- 2) Actualización a las últimas versiones de todos los productos durante el tiempo de duración del contrato.
- 3) Soporte sobre el mejor uso del sistema y asesoramiento técnico sobre los componentes del este.

El **alcance detallado** de los servicios será el siguiente:

##### **La garantía y subsanación de errores o fallos ocultos**

Subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los sistemas, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

##### **Actualización y Soporte de módulos desplegados**

El adjudicatario garantizará que el software Séneca amparado por las licencias de uso relacionadas anteriormente están soportadas en los términos de los contratos de licencia y se mantendrán actualizadas tanto en relación con los operativos que las soportan como en relación con el software de terceros suministrados o licenciados por el fabricante que interactúen con este. Asimismo, este servicio de actualización lleva implícito el licenciamiento de nuevas versiones del software base, bien sea para resolución de bugs detectados, como para garantizar la compatibilidad con nuevas tecnologías en navegadores o en el propio Core del sistema.

#### **Atención telefónica personalizada**

Consultas sobre el funcionamiento y operación de la aplicación. La atención telefónica será prestada por el equipo de técnicos asignado a Les Corts, que conocerán su entorno aplicativo y tecnológico, habiendo sido formados en las peculiaridades de esta instalación.

#### **Investigación y determinación de las causas de las incidencias**

Atención telefónica y mantenimiento en remoto a través de conexión remota VPN entre el adjudicatario y la instalación del Cliente, para identificar incidencias surgidas en el uso de la aplicación y, en su caso, para la resolución de las mismas.

#### **Escalado y mediación para la solución de problemas**

El adjudicatario se compromete a escalar los casos de soporte de otros usuarios e introducir su solución en versiones FX cuando el motivo de la incidencia sea de la versión general.

#### **Mantenimiento evolutivo y tecnológico**

El adjudicatario facilitará las actualizaciones de la base funcional y tecnológica del software licenciado, que aparezcan y se validen en el periodo de la garantía.

*Están excluidas de la cobertura de este mantenimiento y soporte los trabajos y tareas propias de una fase puesta en marcha, ampliación del ámbito funcional o reconstrucción total o parcial de la información (como instalación de nuevos componentes, formación a usuarios, personalización de la plataforma, etc.)*

### **HORARIO Y CONDICIONES DE SERVICIO**

El adjudicatario prestará un servicio de soporte y asistencia en horario de 8.30 a 18.00 horas, de lunes a viernes.

La gestión de las incidencias podrá realizarse a través de distintos medios:

- a) Vía telefónica
- b) Correo electrónico

- c) Portal web o herramienta de gestión de incidencias

## 5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Las incidencias serán clasificadas según su criticidad en:

### Nivel 1

Incidencias que impidan la grabación o el volcado de una sesión en la plataforma Seneca FX.

Las incidencias de Nivel 1 serán investigadas de manera inmediata. Su procedimiento será telefónico en primera instancia. De forma que en el plazo de 2 horas desde la comunicación de la incidencia se plantee una solución, aunque sea provisional, a la incidencia creada. Serán resueltas en el plazo de 12 horas.

### Nivel 2

Incidencias del Servidor Séneca a y la base de datos que impidan procesos de transcripción o que no permitan procedimientos redundantes.

Las incidencias de Nivel 2 serán igualmente investigadas de manera inmediata al completarse el procedimiento del registro (apertura de incidencia + comunicación de datos complementarios) y en el plazo de 4 horas, soporte aportará una solución, aunque sea provisional, mientras se produce el análisis profundo de la incidencia. Su diagnóstico no se demorará más de 18 horas.

### Nivel 3

Incidencias relacionadas con los procesos de catalogación y aplicación de transcripción que dificulten las tareas pero que no impidan su realización por procesos redundantes.

Las incidencias de Nivel 3 serán contestadas en menos de 24 horas y se aportará una solución, aunque sea provisional, mientras se produce el análisis profundo de la incidencia.

### Nivel 4

Incidencias relacionadas con la consulta de sesiones, y cualquier otra incidencia que dificulte, pero no impida, la realización de las tareas del sistema.

Las incidencias de Nivel 4 serán contestadas en menos 48 horas y se aportará una solución, aunque sea provisional, mientras se produce el análisis profundo de la incidencia.

## 6.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Les Corts a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones