

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DE INTERALMERÍA TELEVISIÓN, S.A.

I. OBJETO (artículos 17 y 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP)

El objeto de este contrato es el mantenimiento y soporte íntegro de la plataforma web www.interalmeria.tv, así como el mantenimiento de todos sus servicios (software, alojamiento y gestión de vídeos, servicio de vídeo bajo demanda, streaming continuo, publicidad, herramientas de análisis, integración con las redes sociales, seguridad, cuentas de correo, entre otros). La web está integrada con el sistema VSN con el que trabaja la televisión municipal (News, Explorer, archivo y MAM).

II. CARACTERÍSTICAS DE LAS PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO (artículos 99 de la LCSP y 67.2ª) y 73.2 del RGLCAP)

II.1. Situación actual

A continuación se detallan las características y funcionalidades de la página web de Interalmería Televisión que la empresa adjudicataria debe asumir así como garantizar su funcionamiento:

a) La página web que está integrada con el sistema VSN con el que trabaja la televisión municipal (News, Explorer, archivo y MAM), herramientas fundamentales para el funcionamiento de la televisión.

b) La aplicación web es compatible con los principales navegadores de las distintas plataformas (Chrome, Firefox, Safari, Internet Explorer Edge, etc), y se debe garantizar su actualización a futuras versiones.

c) Ofrece vídeo bajo demanda, tanto de las noticias más destacadas como de los diferentes programas de producción propia. Este sistema está integrado con VSN.

d) Emite en directo en *streaming* continuo. Este servicio está integrado con las redes sociales.

e) La web es sencilla, operativa e intuitiva, para que pueda ser gestionada directamente por el propio personal de Interalmería Televisión, sin necesidad de que tengan grandes conocimientos informáticos.

f) La página cuenta con una herramienta de análisis para obtener estadísticas y datos sobre audiencia, visionados, rendimiento, conversiones, tráfico, etc.

g) La web cuenta con diferentes espacios y banners de publicidad. La adjudicataria los gestionará (diseño e inserción) y los pondrá a disposición de Interalmería para su rentabilidad, diseñando plantillas y modelos de fácil uso. El sistema admite publicidad in stream lineal y no lineal.

h) La página web cumple con los requisitos de accesibilidad de nivel AA, según la Norma UNE 139803:2012, que establece los requisitos de accesibilidad para los contenidos web, tal y como está funcionando en la actualidad. De esta forma la web podrá ser usada por la mayor parte

de personas, de forma autónoma o mediante las ayudas técnicas pertinentes.

i) La web permite la suscripción a la página y publicaciones además de la remisión de boletines electrónicos (*newsletter*) a suscriptores por correo electrónico.

j) Permite la conexión a las principales redes sociales con el objeto de que se pueda compartir o publicar los contenidos de interés.

k) Permite la búsqueda general y avanzada de contenidos (título, actor, género u otros *tags* específicos).

l) El sistema de gestión de contenidos es totalmente configurable, con una arquitectura modular escalable. Permite la ingesta de contenido desde distintas fuentes externas. Utiliza estándares tecnológicos que permiten separar los datos contenidos del aspecto con el que se muestra, de manera que una misma información pueda ser mostrada con diseños y formatos distintos. Esto nos permite la publicación de contenidos de forma versátil, ágil y dinámica, respondiendo a criterios periodísticos.

m) Gestiona el ciclo de vida del contenido. Así, permitirá establecer el periodo de validez y la expiración de los contenidos.

n) Posibilita la edición del contenido: realizar cortes, añadir mosca/logo, grafismos, etc.

o) En el gestor los contenidos se quedan organizados en secciones y subsecciones. Gestiona los metadatos, personalizando etiquetas según las necesidades de Interlmería Televisión.

p) Gestión de las reglas de negocio, tales como los derechos de difusión por internet de los contenidos.

q) El gestor de contenidos permite publicar de forma automática los contenidos en las secciones correspondientes. Esta función puede realizarse también manualmente.

r) La web genera una parrilla de programación paralela a la que se emite en TDT, donde se excluyen los contenidos sin derechos de emisión por internet y se sustituyan por otros programas disponibles.

s) Permite la gestión de derechos digitales (DRM - *digital rights management*).

t) Permite la gestión de *catchup*, para facilitar la manipulación de los contenidos bajo demanda.

u) Tiene conexión con Youtube y con las redes sociales (Facebook, Facebook live, Twitter, Periscope, Instagram, etc).

v) El gestor permite al usuario que siga viendo el vídeo en el punto en el que lo dejó.

w) El sistema permite la integración con pasarelas de pago (Tienda virtual, petición y envío de copias por web, autorización de descargas...).

II.2. Descripción de los trabajos a desempeñar

Los servicios a prestar serán los siguientes:

- a) Alojamiento en una plataforma.** Todo el contenido de la página web se alojan en servidores externos, tanto para el streaming como para el vídeo bajo demanda.
- b) Soporte y mantenimiento.** Soporte íntegro y mantenimiento de la plataforma y de todos los servicios detallados en la cláusula II.1 durante la duración del contrato.
- c) Modificaciones y actualizaciones.** Resolver las modificaciones o variaciones técnicas que puedan surgir por innovaciones tecnológicas o actualizaciones de software durante toda la duración del contrato.
- d) Cambio de adjudicatario.** Se incluyen en el contrato todas las tareas necesarias para la realización del cambio o migración de los servicios desde la empresa que gestiona actualmente la web hacia la nueva adjudicataria. Hay que tener en cuenta que el servicio de la página web no debe verse interrumpido en ningún caso.
- e) Gestión de dominio y cuentas de correo.** Cuentas de correo electrónico ilimitadas. El *email* incluye servicios de anti-spam y anti-virus.

II.2.1. Requisitos del alojamiento y del tráfico transferido

Este contrato incluye el alojamiento en servidores de la página web, siendo responsabilidad del adjudicatario la gestión del alojamiento y el tráfico transferido. Por ello debe especificar la plataforma donde se ubicará, el proveedor de hosting, la situación geográfica de los servidores (dedicados o compartidos), el sistema operativo del servidor web, tipo de servidor web (Apache, Nginx, IIS...) redundancia, backups, sistemas de caché, protecciones de seguridad, ancho de banda garantizado, etc.

Interalmería Televisión prevé albergar, en cuanto a almacenamiento de ficheros para su distribución bajo demanda (VoD), al menos 12 TB anuales (1TB/mes aproximadamente). El adjudicatario debe informar del almacenamiento consumido mensualmente.

La oferta presentará una tarifa plana que permita tráfico ilimitado. La plataforma debe soportar el tráfico previsto por Interalmería Televisión durante la duración del contrato, que se estima en 1.200TB (100TB/mes aproximadamente).

II.2.2. Requisitos de la plataforma para la realización de la TV a la carta y en directo

El servicio de streaming incluye desde la adquisición del contenido a transmitir, codificación e ingesta en la plataforma de distribución hasta su entrega, a través de internet, a los distintos dispositivos conectados.

El sistema soporta la transmisión de los siguientes tipos de contenido:

- Audio y vídeo.
- Vídeo con subtítulos.

- Porcentaje de rebote.
- Tasa de abandono.
- Número de descargas de las aplicaciones.
- Interacción con los contenidos audiovisuales: comentarios, valoraciones, compartición, tweets generados con el hashtag o etiqueta asociada, etc.
- Información sobre el rendimiento de los mecanismos de recomendación.
- Otros.

Asimismo, se deberá proporcionar métricas de calidad como:

- Bitrate.
- Buffer.
- EBVS, cuando el usuario sale del player antes de que el vídeo empiece a reproducirse.
- Tiempo de carga y latencia.
- Errores de conexión.
- Errores en el stream.
- Errores en la reproducción.
- Otros.

El sistema deberá proporcionar métricas referentes a la fidelidad o compromiso del usuario (*engagement*).

La solución propuesta deberá tener la capacidad de integrarse, al menos, con las siguientes herramientas de medición de métricas: *Google Analytics*, *Comscore*, *Youbora*, *Crashlytics*, *Flurry*, etc.

El sistema deberá ser capaz de ofrecer estadísticas en tiempo real, con una resolución mínima de 1 minuto, y con comparativas respecto a un periodo (minuto anterior, hora anterior, día anterior, semana anterior, mes anterior, etc.).

Los datos obtenidos se podrán exportar a fichero en formato .csv, .xlsx y .pdf.

Esta herramienta permite una medición de audiencias integral. Será capaz de identificar a un usuario y medir los minutos de visionado en cada pantalla o dispositivo, hábitos de consumo, etc. Además podrá analizar su actividad e interacción en las redes sociales y permitir 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. El CRC (*Customer Relationship Content*), que gestiona o administra las relaciones con los clientes, permitirá la personalización de contenidos. Esto incrementará los niveles de fidelidad y en el caso de la publicidad, el anuncio se dirigirá a su público objetivo (target).

II.2.6. Servicios de soporte

Se deberá ofrecer un servicio de soporte 24x7, los 365 días del año, de todos los servicios objeto del contrato, citando, entre otros, los siguientes:

- a) Soporte y mantenimiento del software instalado y aplicación de parches y actualizaciones de seguridad.
- b) Mantenimiento técnico de funcionalidades y servicios proporcionados para la página web y verificación de las compatibilidades de nuevas plataformas y navegadores.

- c) Asistencia técnica en el uso de las funcionalidades desarrolladas para la página web.
- d) Corregir los errores de programación en desarrollo, aplicaciones, bases de datos, gestor de contenidos, etc, que se detecten durante el periodo de vigencia del contrato.
- e) Adaptación de la web a los nuevos navegadores.
- f) Servicios de copia de seguridad y restauración en caso de necesidad.

II.2.7. Servicios de mantenimiento. Incidencias en el sistema

El servicio deberá contar con un sistema de monitorización del streaming 24x7 por parte del adjudicatario, y en caso de incidencia o corte del servicio se deberá avisar a InterAlmería Televisión. Asimismo, deberá existir un servicio de atención de incidencias 24x7, que permita un rápido soporte en caso de urgencia. Dicho servicio será mediante llamada telefónica y correo electrónico.

Los tiempos de respuesta exigidos (entendiendo por "tiempo de respuesta" el que transcurre desde que se notifica la incidencia hasta que se recibe una respuesta indicando el primer diagnóstico) son:

PRIORIDAD	DIRECTOS Y EVENTOS		VÍDEO BAJO DEMANDA		PLATAFORMA	
	Respuesta	Resolución	Respuesta	Resolución	Respuesta	Resolución
CRÍTICA	Inmediata	10'	5'	15'	5'	15'
NO CRÍTICA	15'	2h	20'	4h	20'	8h

El soporte técnico solicitado es a distancia o presencial según los casos, hitos y sistemas.

Tiene consideración de incidencia crítica:

- a) La interrupción prolongada de la continuidad de la emisión por streaming causada por fallo de los sistemas suministrados o por deficiencias en la integración, con responsabilidad del adjudicatario. Una interrupción es considerada prolongada si no ha sido posible conmutar al dispositivo de respaldo por causas técnicas en un tiempo menor de tres minutos.
- b) Los fallos de señal o degradación de la emisión de algún modo que no se corresponda con la calidad exigida.
- c) La imposibilidad de acceder a la página web o la navegación es lenta y se producen errores tipo 404.
- d) Los errores en la información mostrada, en cualquier soporte.
- e) Los errores en el acceso a las herramientas cloud y la alteración importante del flujo normal de trabajo, aun no viéndose afectada la emisión en sí.
- f) Los errores en la operativa de las herramientas que afecten a la publicación de contenido en cualquiera de los soportes de la solución.
- g) Fallos de seguridad que pongan en peligro datos personales registrados para InterAlmería Televisión o errores que dañen gravemente la imagen de la empresa municipal, tales como brechas de seguridad, robo de activos digitales, etc.

h) Cualquier problema en aquellos elementos causantes o potencialmente causantes por no tener redundancia y que pudieran provocar cortes de emisión o degradaciones.

Con carácter general, cualquier incidencia crítica, deficiencia grave, funcionamiento anormal o incompleto del equipamiento y de los sistemas suministrados, deberá ser atendida y solucionada en el plazo establecido desde que se tiene constancia o desde que se notifica al contratista.

En cuanto a las incidencias no críticas, serán las siguientes:

a) Mal funcionamiento o existencia de avería en los equipos y sistemas siempre que no hayan provocado o puedan provocar cortes o degradaciones en la emisión.

b) El retraso superior a una semana en los plazos acordados para la entrega de los diferentes informes de seguimiento.

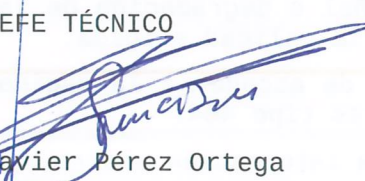
El incumplimiento reiterado del nivel de servicio comprometido supondrá la rescisión del contrato.

Se deberá informar previamente de todas las actuaciones que puedan afectar al servicio. En el caso de la emisión de eventos especiales, se requerirá un servicio de soporte especial durante la duración del evento, garantizando la disponibilidad de la plataforma sea cual sea la concurrencia de usuarios.

El mantenimiento será preventivo, correctivo y evolutivo. Dentro del mantenimiento se incluirá por parte del adjudicatario la actualización de versiones tanto de firmware como de software de los equipos utilizados, así como las aplicaciones software desarrolladas objeto del contrato.

II.2.8. Cursos de formación

En el caso de introducir algún cambio en la gestión o el funcionamiento de la página web, es obligatorio realizar por parte de la adjudicataria un curso de formación a los empleados de Interálmería Televisión.

Almería a 11 de junio de 2019
EL JEFE TÉCNICO

Francisco Javier Pérez Ortega
