

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA HQ REPORTER DE LA XARXA AUDIOVISUAL LOCAL SL

Expedient 12/2024

I.- INTRODUCCIÓ.....	1
II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
1. Execució i manteniment.....	3
1.b ANS o SLA (Acords de Nivell de Servei).....	3
1.b.1 Disponibilitat.....	3
1.b.2 Incidències.....	3
1.c Manteniment.....	4
1.c.1 Manteniment correctiu.....	4
1.c.2 Manteniment preventiu.....	5
2. Protecció de dades i ENS.....	5
3. Documentació tècnica.....	6
4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.....	6

I.- INTRODUCCIÓ

La Xarxa Audiovisual Local, SL (en endavant, XAL) és una societat mercantil creada per la Diputació de Barcelona per gestionar el suport a l'audiovisual local català, donant resposta a les seves necessitats i contribuint a la dinamització del sector. Aquests objectius els desenvolupa a través de la marca La Xarxa, una plataforma multimèdia de continguts i serveis a disposició dels mitjans de proximitat del país (televisions, ràdios i mitjans en línia).

Els Estatuts de la XAL estableixen que el seu objecte és "la prestació i gestió del servei públic de caràcter econòmic, de desenvolupament de les activitats vinculades al foment i promoció de la comunicació local". En concret, entre les activitats principals de la XAL hi consta, en primer lloc, "l'adquisició, realització, producció, distribució i explotació, sota qualsevol forma, de programes de ràdio, televisió i notícies, així com en general, de drets de propietat intel·lectual i continguts de caràcter audiovisual, interactius i/o multimèdia, per satèl·lit, cable i internet o en qualsevol altre suport de difusió".

La XAL diposa del sistema al núvol HQ Reporter, del fabricant Isthari, que permet establir i gravar trucades SIP (connexions en directe) d'àudio i vídeo en alta qualitat, podent gestionar els participants en cada connexió de manera àgil.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és el servei de manteniment anual del sistema HQ Reporter de la XAL.

La durada del contracte serà de 12 mesos, a partir de la data de formalització del contracte.

A efecte de mantenir la integritat del contracte, així com la responsabilitat total d'un únic adjudicatari respecte de totes les obligacions derivades d'aquesta contractació, especialment dels SLA o ANS (Service Level Agreement o Acords de Nivell de Servei) del sistema, incloent els relatius a l'execució i a la integració dels diferents subsistemes i serveis que el componen i la interoperabilitat entre ells i del suport i manteniment integral de tot el sistema, no és possible la divisió per lots del present contracte.

Aquest objecte haurà d'incloure sense cost addicional totes les possibles llicències que siguin necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits descrits en aquest document.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions i subministraments que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'oferta ha d'incloure i garantir, amb caràcter de mínims, les prestacions i serveis que es detallen a continuació, els quals són obligatoris.

III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és el servei de manteniment anual del sistema HQ Reporter de la XAL.

El sistema HQ Reporter que utilitzem a la XAL està compost, per:

- 1 llicència anual del sistema HQ reporter cloud àudio sense límit de trucades
- 4 llicències anuals HQ Reporter cloud vídeo sense límit de trucades
- 30 números de telèfon
- 30 línies SIP amb 10.000 minuts/mes inclosos de trucades a fixes o mòbils nacionals, entre totes

Com a descripció general, l'abast del servei licitat inclou:

- Manteniment de totes les llicències i serveis enumerats al paràgraf anterior. Ha d'incloure l'accés, sense cost addicional, a totes les actualitzacions de la plataforma

que en cada moment siguin alliberades.

- Assistència tècnica remota, per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin el funcionament del sistema. Les incidències seran tractades les 24 hores del dia en format 24x7.

1. Execució i manteniment

1.b ANS o SLA (Acords de Nivell de Servei)

1.b.1 Disponibilitat

El contractista ha de mantenir el sistema, ja sigui de manera preventiva o correctiva, per a que aquest doni un servei òptim, els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia.

1.b.2 Incidències

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment, no controlat, que causi una interrupció, reducció de rendiment evident o reducció de funcionalitats del sistema HQ Reporter.

- Les incidències crítiques o greus son aquelles que impedeixen el funcionament correcte de la totalitat del sistema HQ Reporter (caiguda global del sistema).
- Les incidències lleus son aquelles que impedeixen el funcionament d'alguna part del sistema que no impedeix el funcionament global del servei.

Sent:

- Temps de resposta: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar en la seva resolució.
- Temps de resolució: temps transcorregut des de que la XAL comunica al contractista la existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa aplica una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment es converteix en una incidència lleu a efectes de l'SLA.

S'estableixen els següents SLA mínims:

- Temps de resposta: màxim 1 hora.
- Temps de resolució per incidències lleus: en un màxim de 5 dies
- Temps de resolució per incidències greus: en un màxim de 24 h

Si s'haguessin d'efectuar tasques de manteniment programades que impliquin aturada total o parcial del servei, el contractista contactarà amb la XAL per a demanar autorització i consensuar la finestra de manteniment més idònia.

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic o a través d'un portal web. L'horari d'atenció d'aquest CAU serà de 24x7.

El CAU haurà de registrar les incidències amb aquestes dades com a mínim:

- Descripció i data i hora de la incidència
- Criticitat
- Diagnòstic i possibles causes
- Actuacions realitzades
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Data i hora de restauració del servei

La XAL podrà reclamar en qualsevol moment la llista de les incidències registrades al CAU.

1.c Manteniment

El contractista aportarà els mitjans necessaris per a efectuar el manteniment correctiu, preventiu i adaptatiu del programari del sistema HQ Reporter per tal de poder garantir el seu funcionament ininterromput i a ple rendiment.

1.c.1 Manteniment correctiu

El contractista, durant tota la vida del contracte, haurà de proveir l'assistència tècnica, per a solucionar les incidències del programari que dificultin o impedeixin l'ús del sistema HQ Reporter. El format del manteniment serà de 24x7.

Per dur a terme el servei, l'adjudicatari haurà de disposar dels mitjans tècnics necessaris i del personal qualificat durant tota la vigència del contracte. Per tal de garantir la qualitat del servei, els adjudicataris hauran de garantir que disposen de la certificació del fabricant Isthari per a demostrar que estan capacitats per a proveir el servei sol·licitat.

L'adjudicatari aportarà, sense cost addicional, tots els recursos necessaris per a donar compliment de les seves obligacions contractuals de manteniment del servei en condicions òptimes i estarà obligat a atendre sense càrrec tots els incidents que obrin els tècnics de la XAL amb motiu de qualsevol avaria o consulta referent a l'abast del present plec.

1.c.2 Manteniment preventiu

Per tal de reduir les aturades no programades al mínim i donar compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA), el contractista aplicarà un programa de manteniment preventiu durant tota la vida del contracte, orientat a prevenir, detectant amb antelació

suficient, situacions futures que poden comprometre la disponibilitat del sistema.

L'adjudicatari ha d'incloure en la seva proposta tècnica i com a part del programa de manteniment preventiu, la realització d'activitats destinades al diagnòstic preventiu del sistema. L'adjudicatari detallarà en la seva proposta el calendari d'activitats i els horaris que proposa per a la seva realització.

El contractista aplicarà sobre el sistema, sense cost addicional, totes les actualitzacions i noves versions del programari que en cada moment siguin alliberades, ja sigui amb la instal·lació de pegats o de noves versions.

El manteniment preventiu contemplarà la realització mínima d'una revisió anual de tots els programaris objecte d'aquesta contractació. L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada manteniment preventiu realitzat, incloent com a mínim:

- Data del manteniment
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Actuacions realitzades

El informe es remetrà a sistemes@laxarxa.cat

2. Protecció de dades i ENS

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar el compliment de la normativa legal vigent a la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal (RGPD), serveis de la societat de la Informació (avisos legals, política de cookies), protecció del consumidor i comerç electrònic i de seguretat. No s'admet la transferència internacional de dades a un altre país o organització internacional.

El contractista ha de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) nivell mig, en els àmbits que li siguin aplicables. I en especial en el que el sigui aplicable dels següents punts de l'Annex II del Real Decreto 311/2022, de 3 de maig:

- punt 4.2, referent al control d'accés
- punt 4.3, referent a l'explotació
- punt 4.4, referent al recursos externs
- punt 5.6, protecció de les aplicacions informàtiques
- punt 5.7, referent a la protecció de la informació

3. Documentació tècnica

El contractista, en l'oferta tècnica, designarà un Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb la XAL per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació durant el període de vigència del contracte.

Per part de la XAL, s'assignarà un Responsable del sistema HQ Reporter que vetllarà pel compliment del contracte i farà seguiment de la correcta prestació del servei

4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Signat digitalment per Antonio Marante Quirós - DNI
***4612** (TCAT), amb un certificat emès per EC-
SectorPublic

Antonio Marante Quirós
Responsable del Servei d'Infraestructures i Sistemes
XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL



Metadades del document

Núm. expedient	XAL/2024/0007254
Tipus documental	Plica
Títol	PPT 12 2024

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Antonio Marante Quirós (TCAT)	Signa	04/03/2024 10:55

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
61261b8bda9c027a0a01	https://seuelectronica.diba.cat	

