

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE MOTXILLES I RECEPTORS DEL FABRICANT TVU NETWORKS

Expedient 14/2024

I.- INTRODUCCIÓ.....	1
II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ.....	3
Instal·lació, execució i manteniment.....	3
1. Manteniment.....	3
1.a Accés remot a la instal·lació.....	4
2. Protecció de dades i ENS.....	4
3. Documentació tècnica.....	5
4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.....	5

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".

Una part del contingut audiovisual que genera la XAL es produeix a partir de connexions en directe des del territori, que es fan, entre d'altres dispositius, amb motxilles 4G/5G i receptors -propietat de la XAL- del fabricant TVU Networks. Sent equipaments crítics de cara a la nostra emissió, es fa necessària la contractació del servei de manteniment d'aquestes motxilles i receptors del fabricant TVU Networks.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és el servei de manteniment del següent equipament, propietat de la XAL:

Tipus	Àlies	Núm. sèrie	Nivell llicenciament	SLA
Receiver	SER_XAL_01	VH401BYPKDC88	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_02	VH501BYUB6743	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_03	VH111BYRB71B8	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_04	VH151BYZK8F96	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_05	VH151BYPB0EE2	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_06	VH151BYPK7DDD	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_07	VH151BYJJ3C34	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_08	VH151BYJKA779	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_09	VH151BYPED119	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_10	VH151BYJBF9BE	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_11	VH301BYZSA4F6	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_12	VH111BYRFA5B5	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_13	V1021BYJF64D8	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_14	AAK300BYZC42F1	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_15	AAK300BYREC0D3	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_16	AAI490BYPE7895	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Receiver	SER_XAL_17	AAI490BYVJ8C30	TCV-SW-DUAL-L	TVU silver
Transmitter	XAL_14	AHK020BYZBEDF3	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_15	AHK020BYQJA29E	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_16	AHK020BYGBE5E7	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_17	AHK020BYXBC016	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_18	AHL340BYVE3A7E	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_19	AHL340BYJBE9CF	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_20	AHL340BYJR5BFF	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver
Transmitter	XAL_21	AHL280BYGH9099	Enterprise / IS+ / h265	TVU silver

La durada del contracte serà des de l'inici de la prestació del servei (marcada per la formalització del contracte) fins al 19 de setembre de 2028.

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 sistemes operatius, programari i firmware que en cada moment siguin alliberades.
- Assistència tècnica, presencial o remota, per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin el funcionament dels sistemes. Les incidències seran tractades en format 24x7.

- Sense cost de ma d'obra en les reparacions (si s'han de substituir components, es facturaran a banda).

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, 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.

III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

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

1. Execució i manteniment

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

1.b.1 Disponibilitat

Donat que maquinari i llicències de TVU Networks estan íntimament lligats a la plataforma al núvol d'aquest fabricant i el necessiten per a funcionar correctament, en endavant entendrem per "*sistema TVU Networks*", tant el maquinari i llicències objecte d'aquesta contractació, com la plataforma al núvol del fabricant TVU.

El contractista s'haurà de fer responsable de mantenir el sistema TVU Networks de la XAL, 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 TVU Networks.

- Les incidències crítiques o greus son aquelles que impedeixen el funcionament correcte de la totalitat del sistema TVU Networks (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 sistema TVU Networks 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 que dificultin o impedeixin l'ús del sistema TVU Networks. 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 TVU Networks 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.

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.

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 TVU Networks 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/2024/0012233
Tipus documental	Plica
Títol	PPT 14/2024

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Antonio Marante Quirós (TCAT)	Signa	17/04/2024 15:54

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
8f5f1743f55a610f7e44	https://seuelectronica.diba.cat	

