

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT PER A LES CAPÇALERES DE TDT DE LA SOCIETAT MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA

EXPEDIENT NÚM. 2412OS02

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT

1.1. Necessitats de CCMA, SA

La CCMA té instal·lades dues capçaleres de TDT, una de principal i una d'emergència, de dos fabricants diferents: la principal és del fabricant Ericsson (actualment MediaKind) i la d'emergència és del fabricant Synamedia. A banda dels equips d'aquests fabricants, les capçaleres disposen d'elements de xarxa del fabricant Cisco i elements de commutació de TS del fabricant Albalá Ingenieros.

El manteniment i suport actual d'aquestes instal·lacions són a càrrec de l'empresa Tradia Telecom, SAU, que va resultar adjudicatària de les concorrències públiques amb números d'expedient 2202OB02 i 2302OS05.

Els contractes actuals de manteniment i suport finalitzen el 31 de gener de 2025. Per això, ara la CCMA, SA requereix contractar de nou el servei de manteniment i suport d'aquestes capçaleres de TDT.

La capçalera de TDT principal del fabricant Ericsson té el següent equipament:

- Ericsson:
 - Xassís per a codificadors AVP4000
 - Targetes codificadores EI9001T
 - Multiplexors MX8400
 - Sistemes de gestió nCompass
- Cisco:
 - Switchos WS-C3650
- Albalá:
 - Commutadors ISW3000

La capçalera de TDT d'emergència del fabricant Synamedia té el següent equipament:

- Synamedia
 - Xassís per a codificadors basats en vDCM
 - Xassís per a multiplexors basats en vDCM
 - Sistemes de gestió VSN
- Cisco
 - Switchos C9300
- Albalá:
 - Commutadors ASW3000

Els serveis de TV i ràdio del múltiplex de TDT a considerar són els serveis que hi ha configurats actualment a les capçaleres de TDT (cinc serveis de TV HD i quatre serveis de ràdio per a dos territoris). Durant el període del contracte, també s'ha de considerar el suport de les futures evolucions que pugui tenir el múltiplex de TDT (nous serveis, nous còdecs, noves prestacions...), sense incloure el llicenciament que requereixin aquestes evolucions.

1.2. Requeriments del servei de suport i manteniment per a casos urgents:

Un cas urgent és un cas en què es posa en risc o es perd la generació de com a mínim algun dels serveis de TV o ràdio del múltiplex de TDT en qualsevol de les dues capçaleres de la CCMA, SA, o es posa en risc o es perd la generació d'algun dels components d'aquests serveis (vídeo, àudio, teletext, subtítols, etc.), o es perden les taules PSI/SI o el seu contingut.

S'entén que l'emissió es posa en risc quan algun dels elements electrònics de la capçalera de TDT perd la seva redundància (codificadors, multiplexor o sistema de gestió).

Així, **el servei de suport i manteniment per a casos urgents ha de tenir les següents prestacions mínimes:**

- Horari de recepció d'incidències: 24 hores x 7 dies a la setmana.
- Forma de comunicació de les incidències:
 - Línia directa i sense esperes via telefònica, intercom, 4-fils o similar.
 - No s'admeten sistemes automàtics de resposta.
 - No s'admet el correu electrònic.
 - Idioma de comunicació entre la CCMA, SA i l'adjudicatari: català o castellà.
- L'adjudicatari ha de disposar de tots els recanvis necessaris per fer front a qualsevol avaria de qualsevol equipament dels descrits.
- En cas de donar d'alta una incidència:
 - L'adjudicatari haurà de fer una diagnosi del problema que ha originat la incidència i fer una proposta de solució en un temps màxim de 2 hores.
 - L'adjudicatari haurà d'enviar un tècnic especialista a les instal·lacions de la CCMA, SA en menys de 4 hores per solucionar la incidència, a comptar a partir del moment en què es dona d'alta.
 - L'adjudicatari haurà de resoldre la incidència abans de 12 hores a comptar a partir del moment en què es dona d'alta.
- La resposta per a la resolució d'incidència pot consistir en:
 - Substitució dels elements hardware: equips, targetes, etc.
 - Actuacions sobre la configuració dels equips.
 - Actuacions de software, firmware o llicències dels equips.
 - Qualsevol altra actuació que es cregui necessària per poder solucionar la incidència.
- En cas d'haver de substituir un element de hardware:

- L'adjudicatari cedirà equipament de substitució de la mateixa marca, model i versió de software i hardware mentre es repara l'equipament afectat.
- L'adjudicatari farà la tramitació de la reparació de l'equipament afectat amb el fabricant (obertura del cas, seguiment de tiquets, etc.) i es farà càrrec de les despeses del transport, substitució i reparació de l'equipament afectat.
- En cas d'haver d'actualitzar elements de software, firmware o llicències:
 - L'adjudicatari farà la tramitació, amb el fabricant, per a la correcció del software, firmware o l'obtenció de llicències (obertura del cas, correcció de bugs, seguiment de tiquets, etc.) i es farà càrrec de les despeses que se'n derivin.

1.3. Requeriments del servei de suport:

El servei de suport i manteniment haurà d'atendre a consultes tècniques i actuacions programades sobre canvis d'arquitectura i configuració com ara afegir o eliminar serveis, afegir o eliminar components, afegir llicències, fer actualitzacions de software o firmware, afegir o retirar equips, etc.

Per això, el servei de suport ha de tenir les següents prestacions mínimes:

- Horari de recepció de consultes: 9 hores x 5 dies a la setmana.
- Forma de comunicació de les consultes:
 - Correu electrònic o línia directa via telefònica amb tècnics de nivell 2.
 - No s'admeten sistemes automàtics de resposta.
 - Idioma de comunicació entre la CCMA, SA i l'adjudicatari: català o castellà.
- En cas de fer una consulta tècnica:
 - L'adjudicatari haurà de donar una resposta per a la resolució de la consulta durant les 48 hores següents com a màxim.
- En cas de voler fer un canvi de configuració que requereixi la intervenció del servei de suport:
 - El personal de la CCMA, SA i el personal de l'empresa adjudicatària acordaran el dia i l'horari idoni per fer l'actuació programada, incloent-hi la possibilitat d'horari nocturn si és necessari.

Si la CCMA, SA ho creu convenient, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar un tècnic a les instal·lacions de la CCMA, SA per fer la intervenció corresponent al servei de suport.

1.4. Actualitzacions de software i firmware dels equips:

Mentre el contracte de suport i manteniment sigui vigent, l'adjudicatari haurà d'informar a la CCMA, SA sobre l'existència de noves versions de software o firmware per qualsevol dels equips de la capçalera, inclosos els sistemes operatius dels ordinadors de configuració, si s'escau.

- En cas que es decideixi fer l'actualització del software o firmware en qüestió:
 - L'adjudicatari subministrarà el software o firmware corresponent sense càrrecs addicionals.
 - L'adjudicatari oferirà el suport corresponent per a l'actualització de firmware o software.
 - Si la CCMA, SA ho creu convenient, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar un tècnic a les instal·lacions de la CCMA, SA per fer la intervenció corresponent al servei de suport.

Sant Joan Despí, desembre de 2024.