

Prego de prescricións técnicas para a contratación de servizos para a xestión da produción audiovisual do Parlamento de Galicia.

1 Introducción

- [1]. O Parlamento de Galicia (en diante, PG) ofrece aos seus usuarios unha serie de servizos relacionados coas tecnoloxías da información.
- [2]. O obxecto deste procedemento é a contratación dos servizos de produción audiovisual do PG, que comprenden:
- Xestión e operación dos sistemas audiovisuais e de votacións do PG.
 - Realización dos programas audiovisuais do PG, tanto en directo coma en diferido (editados).
 - Traballos de produción e edición de vídeo.
 - Colaboración na construción, mantemento e xestión do arquivo audiovisual do PG.
 - Mantemento do equipamento hardware e informático.
- [3]. Dada a importancia dos servizos de produción audiovisual no funcionamento do día a día do PG, o mantemento, operación e evolución de ditos sistemas resulta fundamental para a institución, sendo pedra angular tanto para o traballo diario como para dar a coñecer o Parlamento á cidadanía e sendo ferramenta básica para asegurar a transparencia das actividades desenvolvidas.
- [4]. Este PPT comprenderá unha descrición detallada do servizo, as súas particularidades, os coñecementos que precisa o persoal asociado ao mesmo e os criterios técnicos que rexerán o procedemento de selección das ofertas presentadas.

2 Descrición do servizo

2.1 Descrición do contorno tecnolóxico

- [5]. Para efectos de dimensionamento dos recursos a presentar, detállanse de seguido os sistemas de información e tecnoloxías en funcionamento no PG.
- [6]. Así mesmo, faise constar que nesta contratación non se inclúe o servizo de mantemento do software audiovisual actualmente en produción no PG.
- [7]. O material que se describirá a continuación poderá ser actualizado durante a vixencia do contrato, e o adxudicatario deberá facerse cargo do mantemento e correcta operación e funcionamento del.

2.1.1 PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

2.1.1.1 Sala de control audiovisual

- [8]. Mesa de mesturas de vídeo ATEM 2 de 16 entradas HD/SD+
- [9]. Mesa de mesturas de vídeo Ross de 16 canles
- [10]. Control remoto Panasonic para as cámaras de vídeo robotizadas do Hemiciclo e tres remotos para as cámaras das salas de Comisións
- [11]. Sistema de captación, realización, edición e monitorado dos sinais e xestión técnica deles; gravación de vídeo en diferentes formatos (Apple ProRes, Avid DNxHD, DV, MPEG). Marcas: Panasonic, Sony, Apple, Sorenson Squeeze, BlackMagic.
- [12]. Mesa de mesturas de audio Roland M300 + expansor S1608
- [13]. Mesa de mesturas de audio de 16 canles SoundCraft
- [14]. Matriz de audio e vídeo Network para a distribución das sinais
- [15]. Sistemas de distribución e de apoio aos medios de comunicación: matrices, distribuidores, selectores e patches para o encamiñamento dos sinais
- [16]. Pantalla táctil (sistema iBoss) para o control das funcións das pantallas de plasma do Hemiciclo e xestión do sistema de tempos e votacións
- [17]. Monitor de forma de onda para os axustes das sinais de vídeo
- [18]. Caixas de son para o audio dos plenos e comisións
- [19]. Sistemas e electrónica que fan posible a gravación e o control da infraestrutura técnica audiovisual
- [20]. Servidores de streaming en Flash media encoder para emisión por Internet

2.1.1.2 Hemiciclo

- [21]. Tres cámaras robotizadas Panasonic AW-HE870E e dúas Panasonic AW-E800A con saída dixital SDI no Hemiciclo e outra cámara Panasonic AW-E600 para a realización da sinal de linguaxe de signos. Todas as cámaras permiten a emisión en formato 16:9, coa excepción da cámara de linguaxe de signos.
- [22]. Catro pantallas de plasma de 60 polgadas integradas co sistema de votacións e tempos
- [23]. Sistema de micrófonos e megafonía nos escaños dos deputados e deputadas e na Mesa do Parlamento
- [24]. Sistema de debate, votación e presenza DCN (Digital Congress Network) de Bosch

[25]. Sistema táctil iBoss no posto da Presidencia do Parlamento para o control de tempos das intervencións, micrófonos, votacións e as portas do Hemiciclo

[26]. Nove cabinas de TV e radio con conexión de vídeo analóxico (PAL) e dixital (SDI), comunicacións RSDI e sistemas de megafonía e distribución de son

[27]. Na sección de prensa, doce puntos de distribución de audio e doce de vídeo

2.1.1.3 Salas de comisións

[28]. No PG hai tres salas de comisións que contan con:

- Pantallas de plasma de 50 polgadas con sintonizador de televisión (excepto nunha das salas que conta con sintonizador a través dun vídeo), e entradas de vídeo e PC (VGA)
- Sistema de debate, votación e presenza DCN, con 25 postos
- Rack con distribución de audio para xornalistas
- Dúas cámaras robotizadas de vídeo Panasonic AW-E600 con saída dixital (SDI) para a gravación e realización das comisións nas salas A e F
- Dúas cámaras robotizadas de vídeo Panasonic AW-HE120WEJ na sala D

2.1.1.4 Sala de prensa (Sala Azul)

- Sistema de micrófonos e megafonía DCN, con 17 postos
- Dúas cámaras de vídeo robotizadas Panasonic AW-E600 con saída dixital (SDI)
- Rack con distribución de audio para xornalistas
- Eventualmente, esta sala pode empregarse como sala de comisións

2.1.1.5 Salón dos Reis

[29]. Deseñado para acoller actos diversos, preferentemente de carácter institucional. Conta con:

- Pantalla de proxección retráctil escamoteable no teito da sala
- Proxector de vídeo con posibilidade de diversos tipos de entradas de vídeo e de PC, tamén escamoteable, no teito da sala
- Rack móbil cun sistema de micrófonos sen fíos (ata 5 micrófonos), amplificador de audio para as caixas de son da sala, reprodutor e distribuidor de audio para o uso por parte dos xornalistas
- Varios patches de conexiónado distribuídos pola sala, para conexión de cámaras de vídeo robotizadas ou para a distribución de sinais de vídeo e audio
- Unha cámara de vídeo robotizada Panasonic con saída dixital (SDI)

2.1.1.6 Sala das Letras Galegas

- Pantalla LCD Samsung de 47 polgadas con sintonizador de TV e entradas de vídeo e PC
- Distribuidor de sinais de audio e vídeo e un patch para conectar unha cámara de vídeo robotizada

2.1.1.7 Armarios de conexións exteriores

[30].O PG conta con dous armarios de conexións situados nos exteriores do edificio para dar servizo ás diferentes unidades móbiles das televisións e servizos informativos. Nestes armarios pódense empregar os seguintes tipos de conexións:

- Conexións Triax (ata 5)
- Distribución de sinais de vídeo en analóxico (PAL) e dixital (SDI) cun total de doce saídas e distribución de audio ata 18 saídas
- Conexión RDSI para comunicacións

2.1.1.8 No resto do Parlamento

[31].En diferentes estancias do PG (Biblioteca, Sala Quessada (pantalla LED de 52”), despacho da Presidencia, Xunta de Portavoces, Salas dos Grupos Parlamentarios,...) así como en corredores e escaleiras, cóntase con diversos patches de conexión de audio e vídeo para distribución de sinais. Tamén é posible conectar cámaras de vídeo robotizadas nestas estancias. Estes patches están centralizados e conectados entre si na sala de control

[32].Sistemas portátiles de megafonía e presentación para actos diversos: equipos portátiles de apoio para salas ou espazos non dotados de medios: amplificadores, altosfalantes, micrófonos sen fíos.

2.1.2 CATALOGACIÓN

- Sistema de inxesta, catalogación, transcripción, arquivo histórico e distribución de son e vídeo. Aplicacións para o tratamento e arquivo da suite SÉNECA (versión SÉNECA FX), bases de datos Microsoft SQL Server.
- Clientes SÉNECA para consulta/gravación, transcripción e corrección

2.2 Descrición das actividades a realizar no servizo

[33].As actividades do servizo obxecto desta contratación desagregaranse en cinco agrupacións funcionais sendo posible o solapamento das áreas referenciadas nesta clasificación.

Agrupacións funcionais

Audiovisual

Realización de eventos

Xestión dos sistemas de votacións

Edición de vídeo

Mantemento dos sistemas

Táboa 1: Agrupacións funcionais

[34].Segundo a descrición do contorno tecnolóxico do punto anterior e segundo as recomendacións de «mellores prácticas» da metodoloxía ITIL, as agrupacións funcionais realizarán as tarefas que se detallan nos seguintes apartados.

2.2.1 AUDIOVISUAL

2.2.1.1 Cobertura do servizo

[35].De luns a venres e de 9.00 horas a 15.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde. Con independencia deste horario darase cobertura plena desde o principio ata o final das sesións dos plenos, comisións e de calquera órgano ou actividade que así se determine.

[36].O PG reserva para si a facultade de modificar ou adaptar estes horarios ás necesidades do servizo da Cámara.

2.2.1.2 Tarefas

- Configuración e xestión dos sistemas referidos no punto **Descrición do contorno tecnolóxico** do presente PPT
- Realización de actos institucionais e extraordinarios no PG (plenos, comisións, roldas de prensa, actos públicos)
- Operación dos medios de xestión, gravación, catalogación e arquivo de son, vídeo e datos nas diferentes calidades requiridas das sesións parlamentarias e de calquera outro acto
- Operación do software de catalogación SÉNECA
- Asistencia técnica aos medios de comunicación públicos e privados, debidamente autorizados, para o emprego dos medios que o PG poña á súa disposición
- Asistencia ao persoal do PG na consulta e publicación de medios audiovisuais
- Calquera asistencia técnica relacionada cos medios audiovisuais e de votacións
- Actualización da información dos actos retransmitidos pola páxina web do PG

2.2.2 REALIZACIÓN DE EVENTOS

2.2.2.1 Cobertura do servizo

[37].Días de plenos ordinarios. Normalmente 4 ao mes. O horario cubrirá dende o inicio ao remate do mesmo.

[38].Días de plenos extraordinarios. O horario cubrirá dende o inicio ao remate do mesmo.

[39].Para outro tipos de eventos extraordinarios, cubrirase a realización desde o principio ata o final do mesmo.

2.2.2.2 Tarefas

- Realización dos plenos ordinarios e extraordinarios producidos no PG.
- Realización doutro tipo de eventos producidos no PG.

2.2.3 XESTIÓN DOS SISTEMAS DE VOTACIÓNS

2.2.3.1 Cobertura do servizo

[40]. De luns a venres e de 9.00 horas a 15.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde. Con independencia deste horario darase cobertura plena desde o principio ata o final das sesión dos plenos.

2.2.3.2 Tarefas

- Configuración, xestión e mantemento dos sistemas referidos no punto **Descrición do servizo** do presente PPT
- Xestión dos medios de gravación, catalogación e arquivo de son, vídeo e datos nas diferentes calidades requiridas das sesións parlamentarias e de calquera outro acto.
- Asistencia técnica aos medios de comunicación públicos e privados, debidamente autorizados, para o emprego dos medios que o PG poña á súa disposición.
- Asistencia ao persoal do PG na consulta e publicación de medios audiovisuais
- Calquera asistencia técnica relacionada cos medios audiovisuais e de votacións

2.2.4 EDICIÓN DE VÍDEO

[41]. Dentro das actividades en materia audiovisual no PG precísase a composición básica de resumos, obtido a partir de materiais audiovisuais en bruto subministrados polo Parlamento aos medios audiovisuais públicos ou privados. Para dar cobertura a esta demanda, requírese que os licitadores presenten nas súas ofertas unha relación de medios humanos e técnicos que permitan abordar esta prestación nos termos mínimos que se indican de seguido.

2.2.4.1 Cobertura do servizo

[42]. De luns a venres e de 9.00 horas a 15.00 horas na xornada de mañá e de 16.00 horas a 19.00 horas na xornada de tarde.

2.2.4.2 Tarefas

- Composición básica, por corte e copiado, de resumos obtidos a partir de contidos audiovisuais en bruto.
- Os formatos de orixe serán:
 - Vídeo e audio dixital
- Os soportes serán:
 - DVD
 - Enlaces de descarga
- A entrega dos extractos editados realizarase en formato DVD vídeo ou mp4.
- Nos distintos formatos, o volume do material orixinal por cada traballo a realizar non excederá 24 horas
- Será responsabilidade do PG a selección dos contidos relevantes (cortes) dos resumos

- Estímase unha carga de traballo de dúas edicións mensuais, sendo a periodicidade variable

2.2.5 MANTEMENTO DOS SISTEMAS

[43].Dentro deste epígrafe incluírase o mantemento do software (exclúese expresamente o mantemento do programa SÉNECA), e o hardware dos sistemas referidos no punto **Descrición do servizo** do presente PPT e do resto do equipamento audiovisual que se poida adquirir con posterioridade, así como do equipamento informático relacionado con ditos sistemas audiovisuais. As actividades descritas neste punto poden depender de persoal non presencial no PG.

2.2.5.1 Cobertura do servizo

[44].Deberá garantirse en todo momento o mantemento dos sistemas audiovisuais

2.2.5.2 Tarefas

- Mantemento do equipamento hardware audiovisual do PG, que comprenda a revisión e reparación dos elementos avariados. Inclúirá o desprazamento ata as instalacións do PG para a recollida e entrega do material e a man de obra resultante da resolución da avaría.
- Mantemento en primeiro nivel do equipamento software audiovisual do PG que ten contratado directamente coa empresa propietaria deste. Inclúirá:
 - SÉNECA. Sistema de gravación, catalogación, distribución e almacenamento
 - BlackMagic. Gravación en alta calidade
 - IBOSS. Sistema de control do DCN e interface para a Presidencia do PG.
 - Software de edición de vídeo (Sorenson Squeeze).
 - Actualización das versións do software audiovisual do PG.
 - Mantemento do hardware informático, que comprenda a revisión, reparación e substitución de elementos avariados, incluíndo a man de obra e desprazamentos necesarios.

2.2.6 MANTEMENTO DOS SISTEMAS SOFTWARE

[45].No suposto de producirse problemas no software de sistemas audiovisuais (cuxo contrato é alleo a esta contratación) o adxudicatario xestionará as incidencias que se poidan producir.

2.2.6.1 Cobertura do servizo

[46].Deberá garantirse en todo momento a xestión do mantemento dos sistemas audiovisuais

2.2.7 OUTROS

[47].Entregarase ao PG toda a documentación producida e empregada, de acordo coa metodoloxía definida no punto **Sobre as metodoloxías a empregar** do PPT.

3 Directrices técnicas para o desenvolvemento do obxecto do contrato

3.1 Sobre o equipo de traballo

3.1.1 CONSTITUCIÓN INICIAL DO EQUIPO DE TRABALLO

[48].O equipo humano que se constituirá tras a formalización do contrato para a execución dos traballos deberá estar formado por tres recursos relacionados na oferta da empresa adxudicataria.

[49].A constitución do equipo de traballo deberá producirse dentro dos **cinco días hábiles seguintes á formalización do contrato**.

3.2 Sobre as metodoloxías a empregar

3.2.1 METODOLOXÍAS DE XESTIÓN NA ELABORACIÓN DOS TRABALLOS

[50].A planificación, execución, análise, construción e implantación de aplicacións ou sistemas TIC axustaranse á metodoloxía do PG, baseada na metodoloxía ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), metodoloxía de xestión de servizos de tecnoloxías de información (<http://www.itil.co.uk>) do Goberno británico.

[51].Así mesmo, na interacción cos sistemas de información do PG, o adxudicatario terá que adaptarse ás directrices de seguridade que determine o PG e que virán establecidas polo cumprimento do Esquema Nacional de Seguridade. O adxudicatario deberá ter coñecemento e aplicar o *Documento de Seguridade* do PG. O adxudicatario terá a obriga de gardar segredo sobre o contido de dito documento.

[52].O adxudicatario terá que acatar a metodoloxía definida polo PG e, se é o caso, proporcionarlle ao equipo humano obxecto do contrato a formación precisa respecto á mesma.

3.3 Sobre a calidade

[53].Durante o desenvolvemento dos traballos e na execución das diferentes fases do proxecto o PG poderá establecer controis de calidade sobre a actividade desenvolvida e os produtos obtidos, sempre no marco do plan de calidade aplicable.

3.4 Sobre a garantía dos traballos

[54].O adxudicatario deberá garantir, polo menos durante a vixencia do contrato, os servizos e produtos derivados do punto **Descrición das actividades a realizar no servizo** do presente contrato dende o momento de inicio da prestación e durante a vixencia do contrato. Durante o dito período estará obrigado a realizar os cambios precisos para solucionar as deficiencias detectadas imputadas ó adxudicatario se o PG o solicita.

[55].A garantía incluíra a solución de erros ocultos que se poñan de manifesto no funcionamento das aplicacións ou que se atopen mediante probas ou calquera outro medio, así como a conclusión da documentación incompleta e reparación da que conteña deficiencias. Os produtos orixinados como consecuencia das reparación de erros deberán entregarse de conformidade co esixido neste PPT.

[56].O **tempo de resposta** ante unha solicitude de asistencia por erro nos produtos obtidos durante a execución do presente contrato será de como máximo **4 horas**. *Enténdese por tempo de resposta o tempo que transcorre dende que se realiza o aviso ata o momento de atención e recepción da incidencia por parte do adxudicatario.*

[57].O prazo de proba para a implantación de proxectos piloto non poderá exceder dun mes.

3.5 Seguimento técnico da execución do contrato

[58].Ao PG corresponderalle realizar a supervisión da execución do contrato, propoñer as modificacións que conveña introducir ou, se é o caso, propoñer a suspensión dos traballos se houbera causa motivada. Para estes efectos, o seu interlocutor principal será o director técnico que designe a empresa adxudicataria, sen prexuízo da súa facultade de facer as oportunas xestións e consultas cos directivos desta.

3.6 Documentación dos traballos

[59].O adxudicatario comprométese a xerar para cada produto obtido toda a documentación que lle sexa aplicable, da especificación da metodoloxía do punto **Sobre as metodoloxías a empregar**.

[60].A documentación é propiedade exclusiva do PG sen que o contratista poida conservala, nin obter copia dela ou facilitala a terceiros sen a expresa autorización do PG.

[61].O adxudicatario comprométese a entregar o número de exemplares no soporte da documentación que o PG determine.

3.7 Control da prestación do servizo

[62].Durante a execución dos traballos e con anterioridade á emisión das certificacións comprobarase a adecuación dos servizos prestados.

[63].En reunións de carácter mensual avaliaranse todas aquelas circunstancias ocorridas no servizo, no período anterior, que orixinasen atrasos na resolución de incidencias.

[64].O pagamento polos servizos prestados efectuarase tras certificación mensual dos traballos realizados no PG.

[65].Durante a execución dos traballos e con anterioridade á emisión das certificacións comprobarase a adecuación dos recursos contratados ao establecido nestes pregos.

[66]. Con carácter trimestral, verificarase o cumprimento dos obxectivos planificados para o período, procedendo a ratificar ou revisar os resultados.

3.8 Plan de transición e devolución do servizo. Transferencia tecnolóxica

[67]. Resulta fundamental que o licitador inclúa un plan de transferencia/devolución, co obxectivo de que o nivel de servizo prestado aos usuarios non se vexa afectado polo cambio de adxudicatario.

[68]. O adxudicatario comprométese, durante toda a duración do contrato, a facilitar ás persoas designadas polo PG para tales efectos, toda a documentación que se solicite para dispor do coñecemento das circunstancias nas que se desenvolven os traballos, así como os eventuais problemas ou incidencias que poidan xurdir.

[69]. Os licitadores deberán incluír nas súas ofertas un plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir o solapamento de actividades e a transferencia tecnolóxica e do coñecemento.

[70]. En relación co plan de transición e devolución do servizo, a empresa adxudicataria deberá ter en conta:

- Considéranse susceptibles de transferencia de coñecemento todos aqueles compoñentes software, accións, razoamentos, habilidades, procesos ou documentos desenvolvidos como parte das actividades obxecto da prestación do servizo.
- Deberá cuantificar os recursos precisos para a realización da transferencia de coñecementos e tecnolóxica por eido/agrupación funcional.
- Terá que definir o plan de asunción de responsabilidades e xestión de conflitos no proceso de transición e devolución do servizo.
- Estableceranse plan de entrega de:
 - Coñecemento. Determinación do número e sesións de traspaso/devolución de coñecemento.
 - Documentación. Definición da documentación achegada. Prazos de entrega. Planificación e tipoloxía das sesións de transferencia/devolución.
 - Servizo. Establecemento das condicións do plan de traspaso/devolución do servizo incluíndo o plan de comunicación ao usuario.
- O prazo de transferencia do coñecemento será durante a vixencia do contrato e o período establecido para a garantía dos traballos (apartado 3.4. Sobre a garantía dos traballos).
- A empresa adxudicataria terá a obriga de realizar transferencias de coñecemento durante o prazo establecido no punto anterior.

[71]. O PG ten a potestade de solicitar modificacións na documentación entregada no caso que considere que existen defectos ou erros nela.

[72]. Os licitadores deben presentar un plan detallado de transición e devolución do servizo.

4 Recursos ofertados

[73]. Debido ás especificidades tecnolóxicas, os recursos ofertados deberán cumprir os requirimentos exixidos no apartado 14 do cadro de especificacións do pregos de cláusulas administrativas

[74]. Todos os recursos ofertados, a excepción do director de proxecto, prestarán os seus servizos de xeito exclusivo, cunha dedicación do 100 % da súa xornada laboral, no proxecto obxecto da presente contratación e desenvolverán as súas tarefas in situ, nas instalacións do PG. Dentro do equipo técnico do proxecto, o adxudicatario nomeará un director técnico do mesmo, que será o primeiro interlocutor para as cuestións técnicas asociadas ao proxecto.

[75]. Deberán adscribirse para a execución do contrato dous recursos, os cales estarán dedicados a tempo completo ás tarefas de:

Tarefas
<i>Audiovisual</i>
<i>Xestión dos sistemas de votacións</i>
<i>Edición de vídeo</i>
<i>Mantemento dos sistemas</i>

Táboa 2. Tarefas

[76]. Tamén deberá adscribirse para a execución do contrato un **terceiro recurso, o cal estará dispoñible para a realización de plenos**, tanto ordinarios coma extraordinarios, dende o seu comezo ata o seu remate.

4.1 Coñecementos mínimos e relación de eidos

4.1.1 COÑECEMENTOS MÍNIMOS

[77]. No presente apartado relaciónanse os coñecementos necesarios para o presente contrato segundo as agrupacións funcionais

4.1.1.1 Agrupación funcional audiovisual

[78]. Coñecementos dos seguintes eidos, segundo a táboa Coñecementos respecto da agrupación funcional audiovisual:

Eido
Audiovisual
1. Coñecementos xerais da tecnoloxía de vídeo e audio analóxico e dixital
2. Coñecementos de edición non-lineal
3. Realización de directos mediante sistemas robotizados de calidade broadcast
4. Mantemento e instalación de sistemas audiovisuais
5. Programación de sistemas de control integrado (i-Boss)
6. Configuración e mantemento de sistemas

	integrals de congresos (DCN Bosch)
Outros	7. Coñecementos de informática en contornos Microsoft Windows e redes de área local (IP)

Táboa 3. Coñecementos respecto da agrupación funcional audiovisual

4.1.1.2 Agrupación funcional realización de eventos

[79]. Coñecementos dos seguintes eidos:

Eido	
Audiovisual	1. Coñecementos xerais da tecnoloxía de vídeo e audio analóxico e dixital
	2. Profundos coñecementos de realización de directos mediante sistemas robotizados de calidade broadcast
Outros	3. Coñecementos de informática en contornos Microsoft Windows e redes de área local (IP)

Táboa 4. Coñecementos respecto da agrupación funcional realización de eventos

4.1.1.3 Agrupación funcional xestión dos sistemas de votacións

[80]. Coñecementos dos seguintes eidos:

Eido	
Votacións	1. Coñecementos xerais da tecnoloxía de vídeo e audio analóxico e dixital
	2. Coñecementos da operación de sistemas de votacións e congresos (Bosch)
	3. Configuración e mantemento de sistemas integrals de congresos (DCN Bosch)
Outros	4. Coñecementos de informática en contornos Microsoft Windows e redes de área local (IP)

Táboa 5. Coñecementos respecto da agrupación funcional xestión dos sistemas de votacións

4.1.1.4 Agrupación funcional edición de vídeo

[81]. Coñecementos dos seguintes eidos:

Eido	
Edición de vídeo	1. Coñecementos profundos de formatos de vídeo e audio analóxico e dixital
	2. Coñecementos profundos de realización e edición de vídeo e audio analóxico e dixital
Outros	3. Coñecementos de informática en contornos

Táboa 6. Coñecementos respecto da agrupación funcional edición de vídeo

5 Avaliación do servizo e acordos de nivel de servizo (SLA)

5.1 Avaliación do servizo

[82]. Para a avaliación dos servizos prestados o PG establecerá unhas métricas que permitirán avaliar a calidade dos traballos desenvolvidos polo adxudicatario do servizo.

[83]. O adxudicatario presentará todos os meses un informe detallado dos traballos realizados coas seguintes características:

Resumo executivo do servizo

Relación de incidencias relacionadas coas actividades desenvolvidas, producidas no período. Incluirá:

- i. Incidencias producidas no período clasificadas por agrupacións funcionais segundo a clasificación do punto **Descrición das actividades a realizar no servizo**.
- ii. Incidencias resoltas e non resoltas
- iii. Estatísticas de resolución de incidencias: porcentaxe de incidencias resoltas e non resoltas, tempos medios de resolución e desviacións respecto aos SLA pactados
- iv. Relación de incidencias relacionadas cos recursos (baixas laborais, permisos, vacacións...)

Actuacións de mellora nos casos de desvíos sobre os SLA

Actuacións de melloras do servizo

Planificación do próximo período

5.2 Acordos de nivel de servizo (SLA)

[84]. Defínense os acordos de nivel de servizo (SLA) como os acordos entre o PG e o adxudicatario do presente concurso nos que se definen os obxectivos do servizo e as responsabilidades das dúas partes.

[85]. Os SLA definirán as métricas sobre as que o PG avaliará a actividade do adxudicatario.

[86]. Os SLA non terán un carácter permanente e poderán ser obxecto de revisións periódicas ou puntuais.

[87]. A seguir amósase a relación de SLA aplicables dende o momento do inicio dos servizos obxecto deste contrato

5.2.1 PARÁMETROS DOS SLA

[88]. Para establecer as métricas dos SLA defínense o criterio de *prioridade* das incidencias producidas. As tarefas de análise e desenvolvemento de programas rexeranse por outras metodoloxías de planificación a excepción das incidencias relacionadas con produtos xa desenvolvidos e en produción.

[89]. Determinarase a prioridade dunha incidencia segundo o impacto no conxunto de procesos afectados e segundo a urxencia da solución. A seguir amósanse os códigos de prioridade segundo as categorías funcionais.

5.2.1.1 Clasificación de incidencias por servizos

Categoría principal	Subcategoría	Subcategoría	Prioridade
Realización audiovisual	Realización de Plenos ordinarios		1
	Realización de Plenos extraordinarios		1
	Realización de comisións		1
	Realización de eventos		1
Xestión audiovisual	Elaboración de contido multimedia		2-3
	Edición de vídeo		4-5
Infraestruturas	Software	SÉNECA	2-3
		Flash Media Encoder	1
	Hardware	Servidores	2-3
		Equipamento audiovisual (BlackMagic, Niágara, electrónica relacionada)	2-3
		Cableado e conexións	2-3
		DCN	2
		I-Boss (Domótica)	1
Mantemento	Software	SÉNECA	3-4
		BlackMagic	3-4
		I-Boss (Domótica)	2-3
	Hardware	Equipamento audiovisual	3-4
Catalogación	SÉNECA		2-4
Arquivo audiovisual	Salvagarda do arquivo		5
	Catalogación do arquivo		6

Táboa 7. Clasificación de incidencias por servizo

5.2.1.2 Códigos de prioridade

Urxencia	Impacto			
		Alto	Medio	Baixo
	Moi Alta	1	2	3
	Alta	2	3	4
	Media	3	4	5
Baixa	4	5	6	

Táboa 8. Códigos de prioridade

5.2.1.3 Tempos de resolución

Código de prioridade	Descrición	Tempo de resolución
1	Crítica	1 hora
2	Moi alta	3 horas
3	Alta	6 horas
4	Media	1 día
5	Baixa	1 semana
6	Planificación	1 mes

Táboa 9. Tempos de resolución

5.2.2 SLA RELACIONADOS CO HORARIO DE SERVIZO

SLA de cobertura do servizo (audiovisuais e xestión do sistema de votacións)

Horario do servizo	As determinadas nos pregos. As horas de remate de actos parlamentarios (plenos, comisións) e outros eventos poden requirir a dispoñibilidade deste servizo ata o seu remate.
Descrición do servizo	Segundo o descrito no punto Descrición das actividades a realizar no servizo do presente PPT
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Procedementos de cambio	Non aplicables
Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais

SLA de cobertura do servizo (realización de eventos)

Horario do servizo	Os días nos que se realicen Plenos ordinarios e extraordinarios, dende o seu inicio ata o seu remate. Mínimo catro días ao mes
Descrición do servizo	Segundo o descrito no punto Descrición das actividades a realizar no servizo do presente PPT
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Procedementos de cambio	Non aplicables

Seguridade	As especificadas na normativa de seguridade do PG
Revisións	Trimestrais
Outros	O PG notificará previamente as datas e horarios de Plenos extraordinarios e eventos que poidan demandar deste servizo.

5.2.3 SLA RELACIONADOS COAS TAREFAS DESENVOLVIDAS NO SERVIZO

SLA do servizo realización de Plenos ordinarios, extraordinarios e comisións

Horario do servizo	Durante a realización dos Plenos ordinarios, dende o seu inicio ata o seu remate. Mínimo catro días ao mes
Descrición do servizo	<p>Constará de:</p> <p>Realización, gravación e catalogación dos Plenos ordinarios, extraordinarios e comisións</p> <p>Apoio técnico aos medios de comunicación que asistan aos Plenos ordinarios, extraordinarios e comisións</p> <p>Emisión por televisión e internet nas calidades definidas</p> <p>Resolver as incidencias producidas durante o desenvolvemento dos Plenos ordinarios, extraordinarios e comisións</p>
Disponibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soporte	<p>Tempo de resposta inmediato</p> <p>Tempo de resolución inmediato</p>
Procedementos de cambio	Non aplicables
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo realización de eventos

Horario do servizo	Durante a realización de eventos producidos no PG, dende o seu inicio ata o seu remate
Descrición do servizo	<p>Constará de:</p> <p>Realización, gravación e catalogación dos eventos</p> <p>Preparación das necesidades, en materia audiovisual, requiridas no desenvolvemento dos eventos</p> <p>Realización, gravación e catalogación dos eventos</p> <p>Apoio técnico aos medios de comunicación que asistan aos eventos</p> <p>Emisión por televisión e internet nas calidades definidas</p> <p>Resolver as incidencias producidas durante o</p>

	desenvolvemento dos eventos
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soprote	Tempo de resposta inmediato Tempo de resolución inmediato
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	O PG notificará con antelación suficiente as datas e horarios de eventos que poidan demandar deste servizo. Poden desenvolverse en xornadas non hábiles

SLA do servizo elaboración de contidos multimedia

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Constará de: Elaboración de arquivos multimedia (audio e vídeo) a demanda dos deputados, deputadas e servizos do PG Distribución dos medios multimedia
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soprote	Tempo de resposta: entre dúas e seis horas Tempo de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo edición de vídeo

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Constará de: Edición e montaxe de vídeos a partir de arquivos audiovisuais proporcionados polos medios de comunicación ou outras fontes Distribución dos arquivos editados
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soprote	Tempo de resposta: Entre dúas e seis horas Tempo de resolución: Segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	Avaliarase a complexidade de cada proxecto de edición

SLA do servizo Infraestruturas de software

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse da infraestrutura de software audiovisual do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento do software de streaming e do software relacionado cos sistemas de votación e congresos Resolver as incidencias dos usuarios destes sistemas
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soporte	Tempo de resposta: entre dúas e seis horas Tempo de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo Infraestruturas de hardware

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse da infraestrutura de hardware audiovisual do PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento do hardware audiovisual (mesa de mesturas, servidores de streaming, servidores de edición en liña e electrónica asociada) Garantir o normal funcionamento do hardware relacionado cos sistemas de votación e congresos (DCN, I-Boss) Resolver as incidencias dos usuarios destes sistemas
Dispoñibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soporte	Tempo de resposta: entre dúas e seis horas Tempo de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo mantemento de hardware

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Componse da infraestrutura de hardware audiovisual do PG. Constará de: Reparación e substitución de equipamento hardware audiovisual en caso de fallo
Dispoñibilidade do servizo	Segundo o establecido no presente prego
Soporte	Tempo de resposta: entre dúas e seis horas

	Tempo de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

SLA do servizo de catalogación

Horario do servizo	As determinadas nos pregos
Descrición do servizo	Xestión das actividades derivadas das necesidades de catalogación e transcripción dos actos desenvolvidos no PG. Constará de: Garantir o normal funcionamento da aplicación de catalogación e transcripción SÉNECA Xestión e operación da aplicación SÉNECA Resolver as incidencias dos usuarios da aplicación
Disponibilidade do servizo	O servizo deberá estar dispoñible en todo momento
Soporte	Tempo de resposta: entre dúas e seis horas Tempo de resolución: segundo a codificación da prioridade
Procedementos de cambio	Segundo as metodoloxías de procedemento definidas (ITIL)
Seguridade	
Revisións	Trimestrais
Outros	

5.2.4 INFORMES RELATIVOS AOS SLA

[90].O adxudicatario deste contrato presentará mensualmente un informe detallado cos datos referentes ao grao de cumprimento dos SLA descritos no punto anterior.

[91].Naqueles casos de incumprimentos dos SLA, motivaranse as causas destes e proporanse accións de corrección.