

EXP. 250186

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE VÍDEO SOTA DEMANDA (OVP - Online Video Platform) i DISTRIBUCIÓ DE VÍDEO EN TEMPS REAL (streaming) PER A betevé (INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE BARCELONA S.A. SPM)

1. INTRODUCCIÓ

El servei d'OVP és clau en la nostra estratègia, ja que ens ha de permetre distribuir de manera senzilla i amb bona qualitat els nostres productes audiovisuals a totes les plataformes de distribució en què betevé tindrà presència: web, aplicació mòbil, i smartTV, canal de YouTube, aplicació HbbTV, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, i totes aquelles que podríem utilitzar en un futur pròxim. Cal, doncs, que tant el nostre vídeo com el nostre àudio puguin ser distribuïts tant en directe com a la carta amb totes les codificacions precises per a les diferents plataformes amb una excel·lent relació qualitat/velocitat per donar una bona experiència d'usuari, sigui quina sigui la pantalla o la qualitat de la connexió.

1.1. Antecedents

Donat que l'any 2017 betevé va treure a concurs "PLATAFORMA DE VÍDEO ON LINE (OVP) PER A betevé", adjudicat a l'empresa VIDNEO TECNOLOGIA AUDIOVISUAL Y DIGITAL SL, que va presentar oferta d'implantació de la plataforma OVP KALTURA.

betevé va integrar aquesta plataforma amb el seu "Content Manager System" (CMS), va transferir els clips de vídeo a la nova plataforma, i els va transcodificar perquè poguessin ser gestionats i servits als seus usuaris amb les qualitats correctes.

Qualsevol integració d'un nou sistema d'OVP obligaria a doblar les despeses d'aquest servei durant el procés d'integració (estimem un temps no inferior als sis mesos). Per tant, seguir amb una OVP ja integrada i amb tots els continguts migrats estalvia, no només moltes hores de feina als equips tècnics de betevé, sinó també una doble facturació de dues empreses, així com el cost de la integració de la nova plataforma amb el CMS (o web i Apps vinculades). Perquè -evidentment- mentre es fes la migració i la integració no es podria deixar sense servei els usuaris, ni es podrien trencar els enllaços als continguts publicats al web, cosa que provocaria una radical pèrdua d'audiència. A més a més també obligaria a canviar tots els fluxes d'enviament de mèdia actuals, refer scripts de neteja, de manteniment, de purgat de flavours, i també requeriria formar de bell nou tota la plantilla en les noves eines.

Cal fer notar, a més, que els nostres continguts de vídeo estan compartits (via embed) en moltes plataformes de tercers, si canviem de plataforma d'OVP perdríem tota aquesta audiència i notorietat de marca que hem estat treballant durant aquests anys.

Per tot l'exposat, es fa evident la necessitat de continuar amb la mateixa plataforma Kaltura. Per poder garantir la continuïtat de servei i no generar una forta despesa innecessària durant el període de transició.

2. OBJECTE

Aquest document té com objecte fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació, per part d'ICB d'un proveïdor dels serveis de la plataforma de Vídeo Sota Demanda Kaltura (OVP, Online Video Platform) de la televisió local de la ciutat de Barcelona, betevé, de forma permanent per a garantir la continuïtat del servei públic amb qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de ser proveïdor oficial dels serveis que a continuació s'indiquen, i per això haurà d'acreditar aquesta condició.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

3.1. Requeriment tècnic essencial del licitador:

A fi de poder facilitar el servei requerit i poder validar prèviament a la seva contractació l'experiència del licitador, aquest haurà de ser proveïdor oficial dels serveis objecte del contracte i a tal efecte, presentarà la documentació acreditativa que així ho certifiqui.

3.2. Descripció del servei

Els mòduls de què betevé disposa actualment i que ha de seguir mantenint, com a mínim, són:

- Kaltura Video Platform
- WebCasting C Live Streaming
- Kaltura Media Space

Amb les següents capacitats:

- Espai d'emmagatzematge: 40TB, amb una previsió de creixement de 5TB anuals.
- Volum de tràfic anual (Ample de Banda): 1,2PB amb un creixement anual de 100TB

S'han de mantenir totes les funcionalitats actuals, incloent:

- Configuració global de la plataforma
- Presets de codificació
- Canals
- Media, incloent-hi els seus id's
- Usuaris amb els seus rols
- Integració actual amb la web de betevé
- WatchFolders FTP
- Servei de monitorat 24x7.
- Servei de transcodificació ABR dels streamings de vídeo en directe, per donar suport a les múltiples pantalles i dispositius de visualització actuals (IOS, android, chromecasts, ...)
- 15 usuaris de la plataforma KMC.

Suport

- ✓ Suport des d'un CCX (Centre Control de Xarxa, NOC) 24x7x365

- ✓ Temps de resposta (garantit) davant d'incidències:
 - Peticions crítiques: màx. de 15 minuts
 - Peticions importants: màx. de 30 minuts
 - Peticions normals: màx. d'1 hora
- ✓ Peticions de suport:
 - Crítiques: Pèrdua del servei, o pèrdua d'alguna de les funcionalitats d'algun dels reproductors, o pèrdua del senyal en algun esdeveniment en directe.
 - Importants: No hi ha pèrdua del servei, però sí afectacions en els serveis de publicació específics d'un reproductor concret.
 - Normals: els que no estan definits en els apartats anteriors.
- ✓ El contacte es farà via email, telèfon, live chat o sistema de ticketing.

4. NIVELLS DE SERVEI

4.1. Definició d'incidències

Als efectes del present contracte, les incidències es classificaran de la manera següent:

- Incidència crítica: pèrdua total del servei d'OVP o de la transmissió en directe.
- Incidència important: mal funcionament que afecta a un reproductor o una plataforma de distribució de forma significativa per als usuaris.
- Incidència lleu: fallades o anomalies que no tenen un impacte rellevant en l'usuari final.

4.1.1. Temps de resposta obligatori:

L'empresa adjudicatària ha de complir els temps de resposta següents, comptats des de la comunicació de la incidència per part de betevé:

- Incidències crítiques: màxim 15 minuts
- Incidències importants: màxim 30 minuts
- Incidències lleus: màxim 1 hora.

En tots els casos l'empresa haurà de comunicar immediatament l'obertura de la incidència i informar de l'estat fins al seu tancament. Quan per la naturalesa tècnica de la incidència, no sigui materialment possible la resolució dins del termini establert, l'empresa haurà de lliurar un pla de contingència i un calendari de resolució que haurà de ser validats per betevé.

4.2. Penalitzacions

En cas d'incompliment dels temps de resposta establerts, s'aplicaran les penalitzacions següents sobre l'import mensual del servei:

- Incidència crítica: 5% per cada hora de demora
- Incidència important: 2% per cada hora de demora
- Incidència lleu: 0,5% per cada hora de demora.

En qualsevol cas, les penalitzacions tindran un límit màxim de 30% de l'import mensual del servei.

Es considerarà causa de resolució anticipada del contracte, d'acord amb l'article 211 de la LCSP qualsevol dels supòsits següents:

- L'existència de més de tres incidències crítiques en un mateix mes.
- L'incompliment reiterat del temps de resposta en més de dos mesos consecutius.
- La superació del límit màxim de penalitzacions en tres mesos dins d'un període de dotze.

No generaran penalitzacions les incidències imputables directament a betevé, a tercers alienes al servei adjudicat o a causes de força major degudament acreditades.

5. PRIVACITAT I SEGURETAT

- El contractista actua com encarregat del tractament respecte dades de visualització, comptes d'usuari, logs, IPs, metadades i altres dades personals vinculades al servei OVP/streaming.
- Ubicació: Totes les dades i backups han de residir a centres de dades UE/EEE. Qualsevol accés/transferència fora de l'EEE requerirà SCC 2021, TIA i mesures complementàries (xifratge en repòs i en trànsit; claus sota control a UE).
- TOMs mínimes a efecte que el proveïdor eviti possibles fugues, accessos indeguts o pèrdues d'informació: xifratge TLS 1.2+ en trànsit, xifratge fort en repòs, gestió de claus, control d'accés per rols, MFA per administració, segregació de entorns, hardening, registre i correlació de logs, detecció d'intrusions, còpies de seguretat, prova de restauració, i revisió anual.
- Incidents i bretxes: notificació a betevé ≤ 24 h des de la detecció, amb cronologia, abast, dades afectades, mesures aplicades i pla de mitigació. Cooperació per a notificacions a APDCAT/interessats.
- Cookies i SDKs: el reproductor i llibreries no carregaran cookies ni trackers no essencials fins el consentiment vàlid obtingut per betevé. El contractista facilitarà el catàleg actualitzat de cookies (nom, proveïdor, finalitat, durada). El reproductor i la plataforma OVP no podran instal·lar en els dispositius dels usuaris cookies, SDKs o altres mecanismes de traçabilitat no essencials sense el consentiment previ i exprés obtingut a través del gestor de consentiment de cookies de betevé.
- Retenció/fi del servei: esborrat o retorn segur de totes les dades, incloses còpies i backups, ≤ 30 dies des de la finalització, amb certificat d'esborrat.

Joan Bussé i Artigas

Director Tècnic

Barcelona, 1 d'octubre de 2025