

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN SOPORTE DEL SISTEMA DE SUBTITULADO DE NOTICIARIOS

Objeto

Este sistema está basado en un conjunto de software que incluye los sistemas de lectura de noticias del sistema de redacción iNews, preparación de subtítulos, edición y corrección ortográfica, envío de subtítulos al sistema FAB, reemisión automatizada de subtítulos, procesamiento de audio para sincronización, interfaces de usuario y otros programas de software relacionados.

El objeto de este proyecto es contratar los servicios de soporte, para el paquete de software, por parte del desarrollador del mismo.

Requisitos técnicos

El servicio de soporte incluirá:

- **Solución de los defectos y mal funcionamiento** del software de subtitulado de noticiarios-UNIZAR, incluyendo los sistemas de lectura de noticias del sistema de redacción iNews, preparación de subtítulos, edición y corrección ortográfica, sincronización automática por reconocimiento de voz, envío de subtítulos al sistema FAB, reemisión automática de subtítulos, procesamiento de audio para sincronización, interfaz de usuario y otros sistemas menores que conforman una unidad de subtitulado conforme a la documentación entregada tras la implantación del sistema.
- **Mantenimiento preventivo** del software instalado que incluye la revisión periódica del correcto funcionamiento del Sistema.
- **Mantenimiento correctivo** incluyendo:
 - Reinstalación y configuración del software en el caso de anomalías en el funcionamiento o cambio de hardware.
 - Tiempo máximo de resolución. Plazo máximo de 8 horas en días laborables, de errores debidos al sistema de subtitulado.
 - Instalación de las últimas actualizaciones (Minor Releases) disponibles. Las actualizaciones son modificaciones y correcciones del Software original para la solución de problemas puntuales detectados por durante la explotación del Sistema.

- **Instalación de nuevas versiones** del Sistema de Subtitulado por reconocimiento de voz, así como su documentación. Las nuevas versiones contienen nuevas funcionalidades, mejora de las existentes y correcciones a problemas de Software que pudieran existir en las anteriores. La disponibilidad de nuevas versiones será comunicada a CRTVE para su instalación cuando esta considere oportuno.
- **Asistencia telefónica** ilimitada para la solución de problemas surgidos durante la utilización del Sistema.

CRTVE pondrá a disposición del adjudicatario una conexión VPN para el acceso remoto al sistema informático donde resida el Sistema de subtitulado automático-UNIZAR. En los casos necesarios y de forma puntual, el adjudicatario efectuará un mantenimiento en las instalaciones de la Unidad de Subtitulado de CRTVE en Torrespaña.

El adjudicatario designará a una persona, que será la única persona válida a todos los efectos como interlocutor permanente entre ambas partes. Facilitará al menos un teléfono de contacto, así como su dirección de email, mediante los cuales el personal de CRTVE pueda tratar cualquier asunto relacionado con el presente Expediente.

Dicha persona tendrá información y capacidad técnica adecuada para poder hacer correctamente el seguimiento del soporte de los equipos e instalaciones adjudicados durante la vigencia del contrato.

Igualmente, CRTVE dará al adjudicatario los datos de los responsables y forma de contacto que correspondan. Todos estos datos se facilitarán recíprocamente a la firma del contrato.

Informes de actividad

El adjudicatario presentará con periodicidad trimestral un informe en el que se reporten al menos:

- Registro con informe de estado de, al menos, los elementos críticos del sistema
- Registro y seguimiento de incidencias, Bugs e incorporación de mejoras.
- Notificación de nuevas versiones.
- Todos aquellos datos que faciliten el buen funcionamiento de todas las herramientas, elementos de Software y Hardware, Sistemas ó Subsistemas

CRTVE definirá con el adjudicatario el modelo concreto de informe a presentar junto con los datos que deberá incluir.