
Sistema de enriquecimiento de vídeos

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO	2
3. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO	2
4. MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO	6
4.1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO	6
4.2. TIPIFICACIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	6
4.3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7
4.4. INFORMES Y ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO	7
5. PRUEBAS TÉCNICAS.....	7
6. FORMATO DE LAS OFERTAS	8

1. Introducción

Para fomentar el descubrimiento y la visualización de nuevos contenidos en RTVE Play, CRTVE utiliza un sistema de enriquecimiento de vídeos basado en la generación automatizada de extractos de contenido de vídeo (en adelante “previews”) que ofrecen al usuario un pequeño fragmento de cada vídeo disponible en la web y las aplicaciones para dispositivos conectados de RTVE Play.

El uso de estos previews en la web y aplicaciones de RTVE Play fomenta el descubrimiento de nuevos contenidos por parte de los usuarios y permite a RTVE Play ofrecer una experiencia de uso similar a la de las principales plataformas OTT.

2. Descripción del servicio requerido

Se requiere un sistema de enriquecimiento de vídeo para su uso por parte de la web y aplicaciones para dispositivos conectados de CRTVE, a partir de los contenidos publicados por CRTVE en su web y aplicaciones para dispositivos conectados.

Este sistema debe generar los previews de los vídeos y ponerlos a disposición de los usuarios a través de una red de distribución de contenidos (CDN). La web de CRTVE podrá utilizar tanto el servicio Google Tag Manager como una integración en sus servicios de backend para la carga de los previews de vídeo en la web de CRTVE.

El sistema debe incluir la aplicación Javascript necesaria para que CRTVE pueda integrarlo en su página web mediante Google Tag Manager. Esta aplicación debe permitir, con una única llamada, mostrar al usuario la preview de vídeo solicitada y generarla, si aún no está disponible.

El sistema requerido debe incluir todos los elementos necesarios para su funcionamiento, sin que CRTVE deba aportar ningún tipo de infraestructura o equipamiento.

3. Requisitos técnicos del servicio

RT1. Las previews de vídeo deben generarse de dos formas diferentes:

- a. Cuando los usuarios accedan a los contenidos por primera vez a través de un navegador web, mediante notificación al servicio de generación por parte de un código Javascript proporcionado por el licitador, y cargado a través de Google Tag Manager (en adelante, GTM). Este proceso debe ser totalmente automático, sin intervención de CRTVE.
- b. Mediante llamada a un API proporcionada por el servicio, accesible mediante peticiones GET o POST a través HTTPS. A este API se llamará desde los servicios de publicación de contenidos de CRTVE.

RT2. Las previews de vídeo se mostrarán a los usuarios de, como mínimo, estas dos maneras:

- a. Mediante un código Javascript cargado a través de Google Tag Manager (GTM). El código javascript detectará que el usuario está accediendo a una página de la web de CRTVE y cargará la preview de vídeo cuando el usuario pase el ratón sobre secciones determinadas de la página.
- b. Mediante una llamada a un API del servicio proporcionado, que devuelva en formato JSON las URL de las preview de vídeo disponibles, así como de datos relevantes sobre las mismas, como resolución, formato, etc. La respuesta del API se usará por parte de la web o las aplicaciones de CRTVE para mostrar al usuario las previews de vídeo.

RT3. CRTVE proporcionará una interfaz de comunicación basada en ficheros json y cabeceras HTTP para la obtención de las URL de los vídeos de los que se vaya a generar una previsualización.

RT4. El sistema recuperará los vídeos en formato HLS o MP4 desde las CDN usadas por CRTVE. Para evitar las restricciones de emisión por ubicación geográfica, los licitadores deberán indicar las direcciones IP desde las que recuperarán los contenidos de vídeo. No se considerarán aptas aquellas propuestas técnicas que requieran habilitar el acceso desde rangos IP usados por un proveedor de servicios de cómputo en la nube pública que no sean utilizados en exclusiva por el servicio o el licitador. Por ejemplo, una propuesta que requiera habilitar todos los rangos IP usados por la zona eu-west-1 de Amazon AWS.

RT5. El sistema tiene que permitir excluir ciertos contenidos de la generación de previews, identificados a partir de identificador del contenido o de la categoría a la que está asociado. La categoría a la que está asociado un contenido, se podrá obtener a través de una petición HTTPS a un API proporcionado por CRTVE.

RT6. El sistema tiene que permitir la exclusión de servidores de publicidad (“Ad servers”) de la generación de vídeos.

RT7. Debe permitir el procesado de al menos cinco videos de CRTVE de forma simultánea. El tiempo necesario para la generación de los previews debe ser como máximo una quinta parte de la duración del video a procesar.

RT8. Las previews de vídeo tienen que ser alojadas por el sistema del licitador, y usar servicios CDN con tiempos de caché adecuados para el uso de las previews por parte de CRTVE. No serán aptas aquellas propuestas que no ofrezcan una capa de caché de los contenidos generados, que requieran el uso de los servicios CDN usados por CRTVE

para distribuirlos, o que requieran servicios de almacenamiento de vídeo proporcionados por CRTVE.

RT9. Para la distribución de las previews de vídeo a los usuarios, se utilizará un subdominio del dominio rtve.es, y un certificado SSL proporcionado por CRTVE.

RT10. Las previews generadas se deberán almacenar en el sistema por un periodo mínimo de un año, sin necesidad de ser regeneradas. Se valorarán positivamente aquellas propuestas que ofrezcan mantener las previews generadas por el sistema desde su generación hasta el final de la prestación del servicio.

RT11. Las previews de vídeo editorializadas, modificadas por los usuarios desde el propio servicio o subidas por los usuarios, deberán alojarse en el sistema hasta la finalización del servicio.

RT12. Debe permitir el purgado de CDN de previews ya generados.

RT13. Debe generar previews en dos resoluciones diferentes, adaptadas a diferentes tipos de dispositivo (PC, TV, móvil, tablet). Como mínimo, se deben ofrecer previews en resolución 1920 × 1080, 1280x720, y 854x480. CRTVE podrá solicitar la modificación de las calidades utilizadas, y solicitar la generación de previews en una resolución adicional.

RT14. Las previews de vídeo se proporcionarán en ficheros con codificación h.264 en contenedor mp4, para maximizar la compatibilidad con diferentes dispositivos y navegadores web.

RT15. Las previews no incluirán sonido.

RT16. Debe permitir el uso de diferentes algoritmos para la generación de previews en función de la categoría del programa. Por ejemplo, la preview adecuada para un programa informativo o de entrevistas debe incluir fragmentos representativos de todo el vídeo, mientras que la preview de una película no debe mostrar partes del final de la misma. Durante la prestación del servicio, CRTVE podrá realizar peticiones de soporte para la modificación de los algoritmos utilizados o la creación de algoritmos adicionales para la generación de previews más adecuadas a los contenidos ofrecidos. Se valorarán positivamente aquellas propuestas que permitan definir diferentes perfiles de preview en función de uno o varios parámetros obtenidos del API de CRTVE desde un panel de control web accesible a través de Internet.

RT17. El software proporcionado para la integración en mediante GTM debe, además, permitir la integración para el envío de contenidos a dispositivos externos desde el dispositivo del usuario. Como mínimo debe permitirse el envío a Chromecast, SmartTV y Apple TV.

RT18. Debe ofrecer un API para la integración del servicio de previsualización en aplicaciones nativas para móviles y televisores conectados.

RT19. El sistema tiene que permitir el cambio de la previsualización generada automáticamente por un vídeo editorializado, subido desde el equipo del usuario.

RT20. El sistema debe permitir editar la duración de las previsualizaciones.

RT21. El sistema debe incluir la generación de imágenes en miniatura (thumbnails) en la barra de progreso del reproductor para los videos procesados y facilitar un api para poder hacer las peticiones de dichas imágenes.

RT22. El licitador debe proporcionar una interfaz web donde ver diferentes aspectos del servicio. Entre otros: métricas relevantes asociadas al servicio, una lista de los previews generados en los últimos 7 días, el estado actual del servicio, etc.

RT23. El servicio debe ejecutarse de forma remota, sin que deba instalarse ningún equipamiento en instalaciones de CRTVE.

RT24. El servicio no debe tener límite en cuanto al número de previews generadas, ni de horas de vídeo procesadas ni de páginas vistas mensualmente.

RT25. CRTVE no realizará modificaciones significativas a sus aplicaciones para permitir el funcionamiento del servicio de generación de previews. No se considerarán aptas las ofertas que requieran modificaciones significativas de su web o aplicaciones para dispositivos conectados.

RT26. Debe ser un sistema basado en cloud.

RT27. Debe ofrecer recomendaciones configurables después de la visualización de los videos.

RT28. Debe ofrecer un panel de gestión para configurar todas las opciones anteriores.

RT29. Además, el panel de gestión debe incluir un editor de vídeo básico para poder generar previews que reemplacen a las generadas automáticamente. Este editor debe, como mínimo, permitir la selección de diferentes cortes de un vídeo cuya preview ya esté en el sistema, para generar otra nueva. El vídeo sobre el que se harán los cortes será el mismo que el utilizado para generar la preview generada automáticamente. Se valorarán positivamente aquellas propuestas que ofrezcan más funcionalidades en esta herramienta de creación de vídeos, que sean de utilidad para CRTVE. Por ejemplo: corte al frame, transiciones entre escenas, ofrecer número variable de puntos de corte en un vídeo, o mezcla con otros clips de vídeo ya subidos al sistema (como una cortinilla

específica para series o películas). Asimismo, se valorarán positivamente otros aspectos como la usabilidad de la herramienta, y la rapidez de la misma.

RT30. El servicio debe estar disponible 24 horas al día, todos los días del año. Se requiere una disponibilidad mínima del 99,5%, medida de forma mensual.

RT31. Debe ofrecer un entorno de preproducción con las mismas funcionalidades que el entorno de producción.

4. Modelo de relación y seguimiento

El modelo de relación que se establecerá entre el adjudicatario y CRTVE tiene como objetivo garantizar el control y el seguimiento del sistema que se tiene que proveer. También tiene como misión la trazabilidad y la supervisión de los proyectos que dicho servicio ejecutará.

Se requiere la asignación de un Technical Account Manager (TAM), que asistirá a CRTVE durante la vigencia del contrato para la operación del sistema. Esta asistencia se prestará de forma remota. Este interlocutor técnico, se responsabilizará de asegurar la mejora continua del servicio, así como de gestionar o escalar las peticiones más urgentes y las incidencias más graves.

Asimismo, cualquier característica nueva o mejora del sistema deberá ponerse a disposición de CRTVE sin coste adicional.

4.1. Gestión de incidencias y soporte técnico

Durante la prestación de los servicios descritos en este pliego, pueden encontrarse problemas en el servicio o bien requerirse asistencia técnica por parte de CRTVE para hacer cambios en la configuración de los servicios provistos por el adjudicatario. Por ello, se requiere:

- Soporte técnico en castellano, tanto por teléfono con numeración española, sin tarificación adicional, como por Internet.
- Se requerirá soporte técnico en horario 24x7 para la gestión de incidencias que afecten al servicio, así como para solicitudes de soporte técnico urgente.
- El servicio de soporte debe proporcionarse desde países la Unión Europea.

4.2. Tipificación de incidencias y peticiones

Dentro de este servicio, identificamos diferentes tipos de incidencias y de peticiones, en función de su gravedad y/o relevancia para CRTVE.

Tipos de incidencias y peticiones:

- Críticas: Aquellas que requieren la intervención inmediata del proveedor para recuperar el funcionamiento habitual del servicio, evitar un fallo del mismo, la

afectación grave de los servicios de origen de CRTVE o evitar un daño reputacional o económico para CRTVE.

- Altas: Aquellas en las que CRTVE requiere de la intervención rápida del proveedor del servicio, pero no tienen la gravedad suficiente, en el momento de abrir la petición, para ser consideradas críticas.
- Normales: Aquellas que no son definidas como críticas o altas por CRTVE.

4.3. Acuerdos de nivel de servicio

Se establecen diferentes acuerdos de nivel de servicio (ANS) para la atención de incidencias y peticiones.

Acuerdos de nivel de servicio para incidencias ocurridas fuera de los horarios de monitorización de eventos relevantes:

- Incidencias críticas: se requiere un tiempo de respuesta y atención de la incidencia inferior a 15 minutos. Se requiere un tiempo de solución de la incidencia inferior a 60 minutos.
- Incidencias altas: se requiere un tiempo de respuesta y atención de la incidencia inferior a 120 minutos. Se requiere un tiempo de solución de la incidencia inferior a 6 horas.
- Incidencias normales: El tiempo de respuesta sugerido es de 24 horas.

Se valorarán positivamente aquellas propuestas que reduzcan los tiempos de respuesta para las incidencias

Las propuestas deberán indicar el tiempo máximo de respuesta ante peticiones de soporte por parte de CRTVE, tanto para incidencias del servicio como para peticiones de soporte.

4.4. Informes y estadísticas del servicio

CRTVE podrá obtener informes y estadísticas del servicio cuando lo considere necesario.

Para proporcionar a CRTVE esta información, el adjudicatario debe proveer de herramientas web para la obtención de reportes y estadísticas. Deben cumplir, al menos, estos requisitos:

- Listado de previews generadas en los últimos 7 días.
- Métricas asociadas a las previews generadas.

5. Pruebas técnicas

CRTVE realizará junto con cada licitador una batería de pruebas en la que se verificará el cumplimiento de todas las funcionalidades y requerimientos especificados en los apartados que describen el servicio, así como para la validación de los elementos que se indican en cada una de las propuestas.

CRTVE lanzará un requerimiento por correo electrónico a todos los licitadores que hayan presentado ofertas, solicitando que ponga a disposición los recursos técnicos y humanos que resulten necesarios para completar esta fase de validación. Los licitadores tendrán la obligación de responder a este requerimiento y de poner a disposición de CRTVE estos recursos, en un plazo no superior a 48 horas a partir del momento en que CRTVE envíe el requerimiento. Para ello, deben indicar en sus ofertas técnicas el correo electrónico de contacto más conveniente a tal efecto.

Los licitadores tendrán que superar todas y cada una de las pruebas técnicas. RTVE dispondrá de un plazo máximo de 5 días laborables para realizar las pruebas y validaciones, a contar a partir del momento en que CRTVE comunique al licitador el inicio de las pruebas. Para este fin, se requiere acceso a las herramientas de gestión y de estadísticas del licitador, así como a cualesquiera servicios o subsistemas que el licitador oferte. En caso que algún elemento de los licitados no se ponga a disposición de RTVE para su oportuna revisión/prueba, será valorado negativamente y, si fuese requisito mínimo, la propuesta será declarada como no apta.

Es importante que los proveedores tengan en cuenta que, para esta fase de prueba del servicio, el licitador correrá con todos los costes que sean necesarios para realizar las pruebas, y la CRTVE no asumirá ninguno.

También ha de tener en cuenta que CRTVE no efectuará ningún tipo de modificación sustancial a los activos del servicio, para adaptarse a los requerimientos técnicos del proveedor y/o fabricante, si considera que estas pueden tener un impacto negativo importante sobre el servicio actual.

6. Formato de las ofertas

Las ofertas deben contener:

- Resumen ejecutivo (máximo 5 páginas). Describiendo la oferta de forma resumida e incluyendo:
 - Contacto técnico para la coordinación de las pruebas técnicas.
- Documento de ajuste a requisitos:
 - Se enumerarán con detalle técnico todas las características técnicas de la solución propuesta.
- Documentación técnica específica sobre el servicio.
- Modelo de acompañamiento y perfiles.
- Modelo de soporte.