PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DE LA PLATAFORMA DE EXPERIENCIA DIGITAL (DXP) BASADA EN ADOBE EXPERIENCE MANAGER EN MODALIDAD SAAS Y DE SUS SERVICIOS ASOCIADOS



EXPEDIENTE: 2025.91

09/09/2025 (Versión 1)

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES 3

1.1 MAM y Dalet Galaxy 5
1.2 Servicio de transcripción, traducción, segmentado y metadatado automático 6
1.3 CIAM/SSO 6
1.4 NIREITB 6
1.5 CMP 6
1.6 Indexador/Buscador semántico translingüe 7
1.7 Adobe Sign 7

2 OBJETO 8

3 ALCANCE 10

3.1 CDN 13
3.1.1 CDN WEB 14
3.1.2 CDN MEDIA - Distribución de media en Internet 17
3.2 MIGRACIÓN DEL CMS "LEGACY" DE LA EC 18
3.2.1 MIGRACIÓN DE URLs y OTRAS DEPENDENCIAS 18
3.2.2 MIGRACIÓN DE ACTIVOS DIGITALES 18
3.3 LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA 21
3.4 SERVICIOS PROFESIONALES 22
3.4.1 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 22
3.4.2 ARQUITECTURA Y DESARROLLO TÉCNICO 23
3.4.3 DISEÑO Y CONTENIDO DIGITAL 25
3.4.4 DATA, ANALÍTICA Y PERSONALIZACIÓN 27
3.4.5 TRANSFORMACION DEL PRODUCTO DIGITAL 28
3.5 INTEGRACIONES 29
3.5.1 INTEGRACIÓN CON FLUJOS DE TRABAJO DE LA EC 29
3.5.2 INTEGRACIÓN CON CIAM/SSO 30
3.5.3 INTEGRACIÓN CON NIREITB 30
3.5.4 INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE TRANSCRIPCIÓN, TRADUCCIÓN, SEGMENTADO Y METADATADO AUTOMÁTICO 30
3.5.5 INTEGRACIÓN CON NOTIFICACIONES PUSH 31
3.5.6 INTEGRACIÓN CON ADOBE SIGN 32

4 PRECIO Y FACTURACIÓN 32

5 CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS 32

6 CALIDAD DE SERVICIO / EXPERIENCIA DE USUARIO 33

6.1 EXPERIENCIA DE USUARIO 33

7 RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO 35

7.1 CONDICIONES GENERALES 35
7.2 CONDICIONES PARTICULARES 36

8 GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 37

9 SERVICIOS DE SOPORTE DE CARÁCTER PREVENTIVO Y CORRECTIVO 37

9.1 SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER PREVENTIVO 38
9.2 SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER CORRECTIVO 38

10 SERVICIOS DE SOPORTE DE CARÁCTER EVOLUTIVO 39

11 PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS 40

12 PLAN DE MIGRACIÓN INICIAL Y PLAN DE SALIDA 40

12.1 PLAN DE MIGRACIÓN AL INICIO DEL CONTRATO 40
12.2 SALIDA Y MIGRACIÓN DEL SERVICIO AL FINAL DEL CONTRATO 41

13 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 42

14 PENALIZACIONES 42

15 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 42

15.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 42

15.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 42

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Euskal Irrati Telebista – Radio Televisión Vasca (en lo sucesivo, **EITB**) es un ente público de derecho privado dependiente del Gobierno Vasco creado en 1982 por el Parlamento Vasco para atender la exigencia social que demandaba a los poderes públicos un grupo de comunicación audiovisual propio, de carácter público, al amparo del artículo 19 del Estatuto de Autonomía.

El objetivo de EITB, desde su creación, es velar por la defensa de la libertad de expresión, el derecho a comunicar y recibir libremente información y cumplir con este cometido conforme a las exigencias de una sociedad democrática, impulsando la normalización del uso del euskara.

EITB también opera a través de la sociedad EITB MEDIA de la que ostenta el 100 por cien de participación y que aglutina todos sus medios de televisión, radio e internet.

El conjunto de entidades, comprendiendo al Ente y la citada sociedad Anónima, es lo que viene a identificarse con la denominación de "Grupo EITB".

Actualmente, el Grupo EITB afronta un momento crucial en el que ha de tomar decisiones estratégicas que marcarán su actividad en los próximos años, tanto en lo referente a la futura "apuesta" tecnológica, como en lo referente a la definición y lanzamiento de diversos proyectos corporativos de trasformación y adaptación al mercado audiovisual.

En línea con lo expuesto, el Grupo EITB aprobó en el año 2021 su Estrategia con el horizonte puesto en el año 2030. Uno de los pilares de esa estrategia es, sin duda, la digitalización.

A este respecto, la Estrategia EITB 2030 determina que:

> "[..] *los continuos avances tecnológicos, los cambios sociales y los nuevos hábitos de consumo influyen en la misión, objetivos y actividades de EITB como grupo audiovisual público con medios de comunicación al servicio de la sociedad vasca. Estos factores, unidos a la digitalización, permiten nuevos modos de generación y difusión de contenidos, mientras conviven en el mismo universo empresas tradicionales y nuevos modelos de negocio, globales y locales. Las nuevas posibilidades de distribución y de acceso a los contenidos digitales de todo tipo, tanto informativos como de entretenimiento, son determinantes en el panorama actual. En este entorno, EITB debe adaptar su actividad, sus objetivos y acciones para responder a esta transformación*."

La visión y estrategia de EITB queda en línea con lo indicado resumida en el siguiente enunciado recogido en la Estrategia EITB 2030:

> "[..] *debemos ser la garantía de contenidos audiovisuales vascos y en euskera ante los nuevos consumos y soportes digitales, con nuestros medios de comunicación como referente para la sociedad vasca en información y servicio público, conectando con la juventud, siendo una ventana vasca al mundo y garantizando la sostenibilidad del "proyecto EITB".*

Actualmente, la EC dispone de una plataforma de experiencia digital (DXP) basada en Adobe Experience Manager as a CloudService (en lo sucesivo AEM), implantada tras la correspondiente licitación con número de expediente 2023.02, que permitió iniciar la transición desde el CMS usado hasta el momento hacia la nueva solución DXP.

La siguiente tabla representa el estado de los principales sites o portales ya implementados/proyectados en la solución DXP, a fecha de publicación del presente pliego:

Site	URL	Descripción	Situación
MAKUSI	https://makusi.eus	Portal infantil con iniciativas de participación para socios, consumo de noticias y multimedia	En producción con AEM desde abril de 2024
GAZTEA	https://gaztea.eus	Portal juvenil con iniciativas de participación para socios, consumo de noticias y multimedia	En producción con AEM desde noviembre de 2024
ORAIN	https://orain.eus	Portal de noticias generalista, con consumo de noticias y multimedia	En producción con AEM desde junio de 2025
KIROLAK		Portal de deportes	En desarrollo
EITB.EUS		Portal principal y agregador del resto (…)	Proyectado

Por tanto, El Grupo EITB se encuentra actualmente en una fase de transición desde sus infraestructuras y procesos en uso desde hace más de una década (legacy) hacia una solución DXP, haciendo uso de la mencionada solución AEM junto con los siguientes productos/módulos de Adobe:

- Adobe Analytics: recopilación de analítica y datos de interacción con los clientes
- Adobe Target: Personalización de experiencias de usuario
- Adobe Dynamic Media: Publicación y distribución de media

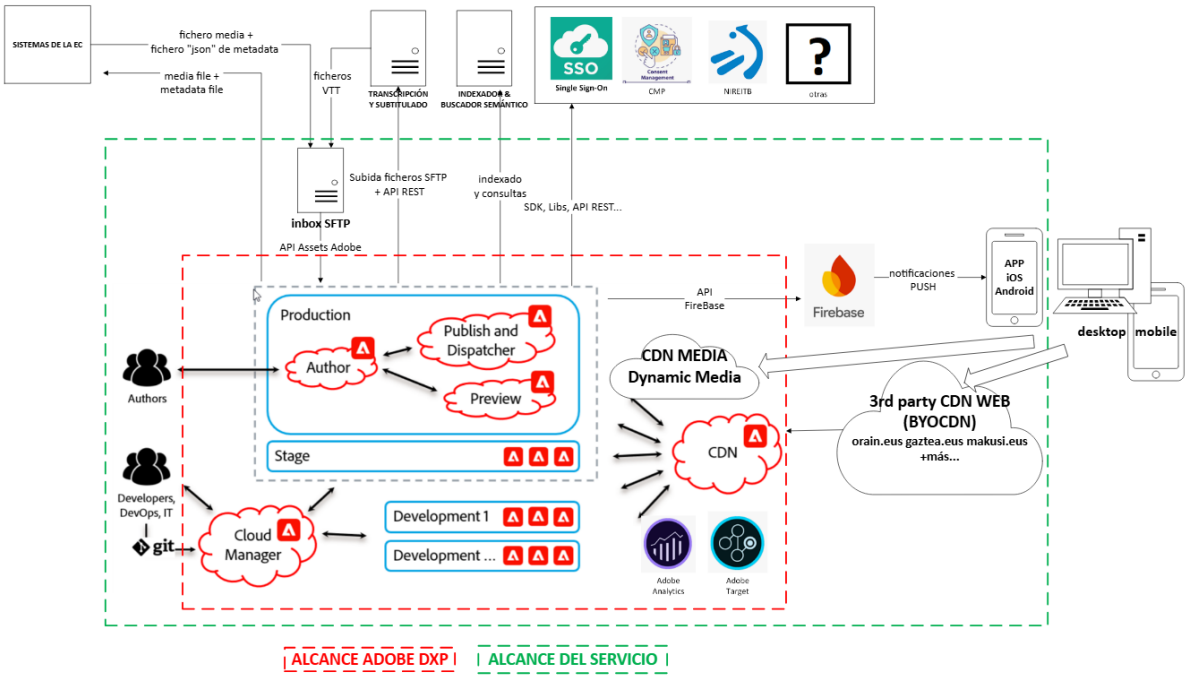
Adobe Experience Manager (AEM) constituye el núcleo de la gestión y publicación de todos los sites y contenidos digitales, incluyendo el material audiovisual alojado en el propio DAM de la plataforma.

Además del consumo directo por parte de los usuarios finales a través de los portales web y aplicaciones móviles, la plataforma pone a disposición de plataformas y sistemas externos los contenidos gestionados mediante APIs, principalmente a través del JSON exporter de AEM, facilitando así su reutilización y distribución multicanal.

La infraestructura del CMS se encuentra organizada en distintos entornos (desarrollo, RDE –Rapid Development Environment–, preproducción o *stage* y producción) que permiten aislar los distintos ciclos de trabajo y asegurar la calidad y estabilidad de los despliegues.

Asimismo, sobre las funcionalidades estándar (*out of the box*) de AEM, se han implementado numerosos desarrollos adicionales que amplían y adaptan la plataforma a las necesidades específicas de la EC. Estos añadidos incluyen integraciones con otros sistemas corporativos, workflows específicos, personalizaciones de componentes y módulos editoriales, reglas de automatización de publicación, procesos de ingesta de media y exportación de contenidos, entre otros.

En el siguiente diagrama se muestran los principales componentes del servicio DXP: AEM, Adobe Analytics, Adobe Target, otros elementos y procesos de integración con módulos/sistemas/servicios externos:



Tal y como se puede observar en el diagrama, los elementos adicionales principales del servicio son:

- CDN WEB adicional (BYOCDN)
- Servidor SFTP (inbox)
- Firebase Cloud Messaging (FCM)
- Integraciones con los siguientes sistemas/servicios:
    - MAM/Dalet Galaxy
    - Servicio de Transcripción, Traducción, segmentado y metadatado automático
    - CIAM/SSO
    - NIREITB (Comunidad)
    - CMP
    - Indexador/Buscador semántico translingüe
    - Adobe Sign
    - Otros servicios que la EC dispone (API meteorología, resultados deportivos, loterías...)

A continuación, se describen los módulos/sistemas/servicios externos con los que se integra actualmente el servicio:

1.1 MAM y Dalet Galaxy

La EC dispone de un gestor de contenidos audiovisuales global (en lo sucesivo, Media Asset Management o MAM) de desarrollo propio y un producto de mercado como sistema de producción y emisión de contenidos para la Radio (Dalet Galaxy).

El MAM es el gestor de contenidos global de la EC, donde confluyen todos los tipos de contenidos: contenidos de televisión, de radio, contenidos propios de la web, contenidos de producción propia, ajena, etc. Desde él, se gestionan los movimientos de estos contenidos a los distintos servidores para atender a todos los flujos de trabajo de la EC.

Actualmente, cualquier contenido que llega al MAM es susceptible de poder publicarse en AEM. Existe una integración MAM-AEM que permite desde un frontal web del propio MAM, exportar tanto el fichero de media así como la metadata asociada. Dicha integración hace uso de un inbox SFTP (ajeno a AEM) al cual se suben los ficheros y posteriormente son ingestados en AEM mediante la API de Assets y a través de procesos automáticos implementados a tal efecto.

Asímismo, la EC dispone del sistema de producción y emisión Dalet Galaxy para la Radio. Al igual que con el MAM, existe una integración Dalet Galaxy-AEM que permite ingestar contenido en AEM.

1.2 Servicio de transcripción, traducción, segmentado y metadatado automático

La EC dispone de una plataforma de transcripción, traducción, segmentado y metadatado automático contratada en modo SaaS que permite realizar de forma centralizada las siguientes funciones:

- Generación automática y edición de subtítulos y transcripciones de contenidos audiovisuales.
- Segmentado y metadatado automático de contenidos para facilitar su distribución multicanal, reutilización y publicación adaptada a distintos formatos o plataformas.

Esta plataforma se encuentra integrada con tanto con AEM como con los flujos de trabajo de los gestores de contenido MAM y Dalet Galaxy de la EC.

1.3 CIAM/SSO

La EC dispone de un sistema de registro y login de usuarios contratado en modo servicio SaaS (actualmente SAP-CDC) integrado con AEM que ofrece las siguientes funcionalidades:

- Single Sign On (SSO) para todas sus plataformas: el usuario puede acceder a múltiples aplicaciones haciendo uso de una cuenta unificada con independencia de la plataforma.
- Creación de perfiles asociados a la cuenta.
- Gestión de identidades y acceso de clientes (CIAM)
- Gestión de consentimientos
- Gestión de comunidades de usuarios

1.4 NIREITB

La EC dispone de un sistema llamado NIREITB, diseñado para dar soporte a la comunidad de usuarios de la EC. Gestiona su participación en distintas iniciativas como concursos, sorteos y otras actividades promocionales o colaborativas.
El sistema expone una API REST, actualmente integrada con AEM, que permite su integración con otros sistemas. Esta API está securizada y requiere el uso de *tokens de acceso* proporcionados por el sistema de autenticación SSO, garantizando así un acceso seguro y controlado a sus funcionalidades.

1.5 CMP

La EC dispone de un servicio multilingüe (euskera, castellano, francés e inglés) homologado por el Interactive Advertising Bureau (IAB) activo en sus dominios en producción (actualmente SOURCEPOINT), para la gestión del consentimiento que garantiza la recogida, almacenamiento y gestión de los contenidos relacionados con

el uso de los datos personales de los/las usuarios/as de forma transparente y con terminología entendible.

El servicio está certificado por el IAB, respetando el marco de transparencia, así como el consentimiento TCF de IAB, en la última versión 2.0 o posteriores. Además, permite gestionar el consentimiento para el uso de cookies propias como de terceros.

1.6 Indexador/Buscador semántico translingüe

La EC dispone de un indexador buscador con capacidades semánticas y translingüe que permite indexar y buscar contenido tanto en castellano y euskera, actualmente integrado con el servicio DXP.

La capacidad semántica hace referencia a la búsqueda de contenidos relacionados por la temática que ofrecen las palabras buscadas y no así por contener esas palabras concretas o derivadas de las mismas en la metadata asociada a ese contenido.

Translingüe hace referencia a la posibilidad de buscar contenido con metadata tanto en castellano o euskera independientemente del idioma de los términos de búsqueda.

1.7 Adobe Sign

La EC dispone de licencias necesarias para el uso de Adobe Sign para el uso de servicio de firma electrónica (Adobe Sign), actualmente integrado con AEM.

2 OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la renovación del servicio DXP basado en Adobe Experience Manager (AEM), Adobe Analytics y Adobe Target, incluyendo todos sus módulos, integraciones y servicios asociados. Este servicio constituye la plataforma de experiencia digital (DXP) de la Entidad Contratante, actualmente operativa, garantizando a las personas usuarias una experiencia satisfactoria, personalizada y adaptada a las tipologías de consumo actuales (contenido informativo audiovisual, vídeo corto vertical para móvil, portales "responsive", etc.). La renovación busca asegurar la continuidad de esta plataforma digital ya implantada, manteniendo e incrementando su rendimiento, disponibilidad y capacidad de evolución, de modo que siga siendo un referente en tiempos de publicación, capacidad de respuesta y calidad de diseño.

De acuerdo con lo anterior, la contratación comprenderá, entre otros aspectos fundamentales, los siguientes trabajos y servicios principales:

- **Licenciamiento y suscripción** de la plataforma Adobe en su conjunto, incluyendo la provisión y activación de las licencias de software necesarias para AEM, Analytics, Target y demás elementos vinculados, de forma que el servicio continúe operativo y actualizado.

- **Implantación** de la solución. La adjudicataria del servicio deberá acometer los trabajos que se deriven de la migración del servicio actual, y se comprometerá a facilitar la migración de salida del servicio una vez finalice el periodo contratado si posteriormente no fuera adjudicataria para la renovación del mismo.

  En cualquier caso, los costes de migración, reconfiguración, integración y pruebas asociados a la puesta en marcha del servicio DXP (EM, Adobe Analytics, Adobe Target, otros elementos y procesos de integración con módulos/sistemas/servicios externos) correrán a cargo del adjudicatario.

  El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de **TREINTA (30) DÍAS** naturales para la fase de implantación del servicio, contado a partir de la formalización del contrato. Se valorará la reducción del citado plazo máximo de implantación, conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación. Transcurrido el plazo máximo establecido, si dicha migración no hubiera tenido efecto, la EC podrá aplicar las penalizaciones recogidas en el contrato o, en último caso de conformidad con este, proceder a la resolución del contrato.

  El adjudicatario no facturará por ningún concepto hasta la fecha en que dicha migración se haya realizado y se haya iniciado la prestación efectiva de los servicios contratados.

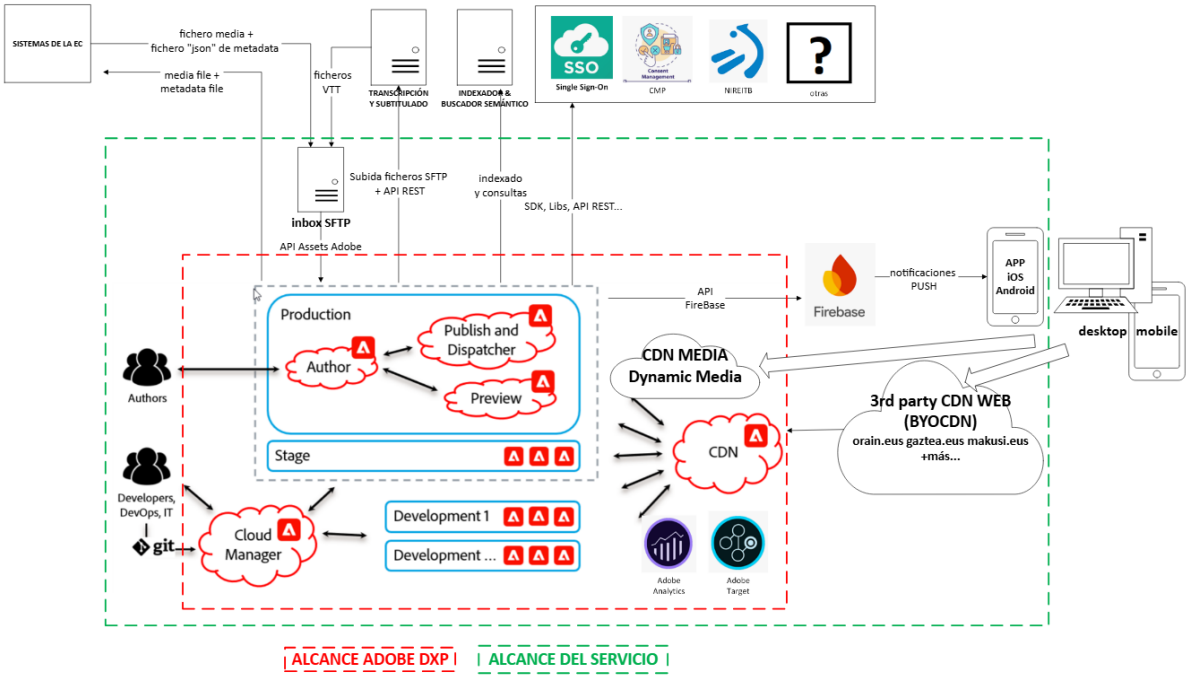
- **Costes de la plataforma, mantenimiento y soporte** de la solución en producción, cubriendo todos y cada uno de los elementos que componen el servicio DXP. Esto incluye el soporte técnico y operativo continuo, proporcionando los medios humanos y herramientas necesarias para la administración diaria del sistema, la monitorización 24/7, la resolución de incidencias en tiempo y forma, y la asistencia a usuarios internos de la plataforma (soporte preventivo y correctivo).

- **Servicios profesionales** para la evolución y mejora de la plataforma digital (soporte evolutivo).

En resumen, el objeto de esta contratación es garantizar que la Entidad Contratante disponga de una plataforma DXP plenamente operativa, actualizada y soportada, que continúe sirviendo de base tecnológica para sus portales web y servicios multimedia, asegurando la calidad de la experiencia de usuario final y permitiendo a la organización responder de forma ágil a nuevos retos digitales.

3 ALCANCE

El alcance del servicio abarcará la renovación del servicio digital basado en Adobe Experience Manager (AEM), Adobe Analytics y Adobe Target, además de todos los elementos, módulos, integraciones y servicios asociados que lo componen. Este servicio constituye la plataforma de experiencia digital (DXP) de la Entidad Contratante.



Los componentes clave incluidos de forma indivisible en el servicio son:

- **Adobe Experience Manager (AEM)**: Como sistema gestor de contenidos web (*Web Content Management*), incluyendo la gestión de sitios multidioma, plantillas/módulos reutilizables, flujos de publicación y gestión de usuarios con roles. AEM asume además la función de **gestor de activos digitales** para contenidos multimedia (imágenes, vídeos, audios), permitiendo su almacenamiento, clasificación, edición básica y distribución optimizada.
- **Adobe Analytics:** Para la medición del tráfico y comportamiento de usuarios en los portales, proporcionando datos en tiempo real y análisis de audiencias. Recopila las métricas definidas (páginas vistas, usuarios únicos, interacciones, consumo multimedia, etc.) y ofrece cuadros de mando e informes personalizables para la Entidad Contratante.
- **Adobe Target:** Encargado de la personalización de la experiencia de usuario y la realización de tests A/B y multivariables. Este módulo permite ofrecer contenidos adaptados a distintos segmentos de audiencia, optimizar la presentación de noticias o vídeos según preferencias y realizar experimentos controlados para mejorar la eficacia de los portales.
- **Tag Manager**: Herramienta para la gestión centralizada de etiquetas y scripts de seguimiento (p.ej., Adobe Launch u otra incluida con Adobe Analytics), que facilite la implementación de píxeles de medición y códigos de terceros sin necesidad de desplegar cambios en el código fuente del portal.
- **Red de Distribución de Contenidos (CDN)**: Servicio CDN integrado que garantiza la entrega eficiente de los contenidos hacia los usuarios finales, tanto

para contenidos web (CDN WEB) como para contenidos multimedia bajo demanda (CDN MEDIA).

- **CDN WEB**
  Si bien AEM dispone de una capa de CDN de forma nativa, debido a las necesidades de la EC de potenciar las características de la CDN se hace uso de una CDN externa adicional (Actualmente FASTLY), gracias a la funcionalidad BYOCDN (Bring your own CDN) de Adobe.

- **CDN MEDIA**

  AEM utiliza **Adobe Dynamic Media** como parte fundamental de su infraestructura de entrega de contenido multimedia. Dynamic Media es un servicio en la nube que permite gestionar y transformar imágenes y vídeos de manera dinámica, generando variantes optimizadas según el tipo de dispositivo, resolución o contexto de uso.

  Gracias a su red de distribución de contenido (CDN), los archivos multimedia se sirven de forma rápida y eficiente a usuarios de todo el mundo, reduciendo tiempos de carga y mejorando la experiencia visual. También permite aplicar transformaciones sobre la marcha, como cambios de tamaño, recortes o formatos, sin necesidad de almacenar múltiples copias del mismo archivo.

  En el caso de vídeo, facilita la transcodificación y la entrega adaptativa, asegurando que el contenido se reproduzca de forma fluida en distintas conexiones y dispositivos.

- Elementos y Módulos adicionales:

  - **Servidor SFTP** (**Inbox SFTP):** El adjudicatario deberá proporcionar un mecanismo seguro y automatizado para la transferencia de contenidos digitales que serán posteriormente procesados e integrados en el gestor de contenidos corporativo Adobe Experience Manager (AEM). EN concreto, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

    - Servidor SFTP dedicado: El adjudicatario deberá habilitar y mantener operativo un servidor SFTP, accesible mediante dirección IP o nombre de dominio público, que actúe como bandeja de entrada ("inbox") para los contenidos digitales a ser ingestados.
    - Configuración del acceso: A petición de la EC, se deberán facilitar las credenciales de acceso, incluyendo usuario y clave o clave pública, y configurar los permisos necesarios para garantizar la seguridad y trazabilidad de las transferencias. El acceso deberá estar restringido a IPs autorizadas por la EC, si ésta así lo requiere.
    - Estructura de carpetas: El servidor deberá contar con una estructura de carpetas acordada con la EC, que permita organizar los archivos según el tipo de contenido, canal, idioma, fecha u otros criterios definidos por el equipo técnico.
    - Soporte de formatos: El sistema deberá aceptar los formatos de archivo definidos por la EC para su integración en AEM, incluyendo, entre otros: MP4, JPG, PNG, PDF, XML o JSON.
    - Disponibilidad y rendimiento: El servidor deberá estar disponible 24/7
    - Eliminación segura de archivos: El proveedor deberá garantizar una política de borrado automático o manual tras la recogida e integración de los contenidos, conforme a la normativa de protección de datos y los requisitos funcionales de la EC.

El adjudicatario deberá garantizar que los archivos depositados en el servidor SFTP estén preparados para su posterior recogida por flujos de ingesta automatizados en AEM.

- **Integraciones**: El adjudicatario heredará y deberá mantener operativos todos los servicios, procesos automáticos y/o batch-jobs que actualmente interconectan al DXP con sistemas/servicios/plataformas externas y/o módulos adicionales, a saber:
    - Ingesta automática de contenidos a través del Inbox SFTP para dar de alta contenidos de media en el DAM junto con su metadata, tanto para contenidos del MAM como para contenidos de Dalet Galaxy.
    - Integración con el Sistema de transcripción, traducción, segmentado y metadatado automático.
    - Notificaciones Push a través de Firebase Cloud Messaging
    - Integración con el Indexador/Buscador Semántico Translingüe
    - Integración con CIAM/SSO
    - Integración con NIREITB
    - Integración con CMP
    - Integración con Adobe Sign
    - Integraciones con otros servicios que la EC dispone.

    El licitador deberá mantener estas integraciones, la mayoría actualmente en producción.

    Adicionalmente, se requiere la realización de las siguientes integraciones:

    - Migración de contenido: La mayor parte de la migración de contenido desde plataformas anteriores ya se realizó en la implantación inicial, por lo que en esta renovación no se prevén volumetrías de migración de datos significativas. Sin embargo, sí se requerirá la continuidad de la sincronización o ingestión automática de contenidos desde sistemas existentes (p.ej., ingestas desde el MAM corporativo, integración con sistemas de producción de radio/TV, etc., que ya están desarrolladas).

Toda la infraestructura subyacente (servidores, almacenamiento cloud, redes) será provista como parte del servicio SaaS por el adjudicatario. Asimismo, En caso de que durante la vigencia del contrato surja la necesidad de integrar nuevas fuentes de datos o sistemas externos, dichas integraciones se abordarían a través de los servicios profesionales.

El servicio contará con un soporte y monitorización del sistema, que gestionará las incidencias del mismo, incluida su resolución.

En cuanto al diseño, se trabajará sobre el Sistema de Diseño de la EC actualmente en Figma (o en el que la empresa adjudicataria defina, previo acuerdo con la EC) donde deberán quedar los diseños como entregable.

Todos los diseños, desarrollos de los portales, módulos, componentes incrustados en los mismos pasarán a ser propiedad de la EC y podrá disponer de ellos cuando así lo requiera, ya que son elementos desarrollados adhoc para el proyecto independientes de la

plataforma y podrán ser reaprovechados en futuros proyectos y transiciones de servicio que sean necesarios.

3.1 CDN

La plataforma CMS/DXP incluye un servicio CDN tanto para la publicación web (CDN WEB) como para la publicación de media (CDN MEDIA).

El servicio CDN que es parte del objeto de la presente contratación deberá cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos técnicos:

- No tendrá limitaciones en cuanto a volumen de tráfico a distribuir ni de ancho de banda, permitiendo la entrega de los contenidos audiovisuales bajo demanda en cualquier zona geográfica sin la necesidad de la inversión en tiempo y en coste de despliegue técnico local.

- A nivel de arquitectura, la topología de la plataforma de distribución deberá estar desplegada en diferentes redes y en diferentes operadoras. De este modo, se garantizará el rendimiento y la redundancia de las rutas de distribución con independencia del estado particular de una red. En este sentido, las empresas licitadoras deberán certificar en su oferta técnica sobre las plataformas de almacenamiento y distribución la relación de Puntos de Presencia ("POPs") y ubicaciones de los mismos que como mínimo dispondrán al menos en las siguientes ubicaciones:

    - 1 Punto de Presencia en España
    - 5 Puntos de Presencia en EMEA
    - 1 Punto de Presencia en USA
    - 1 Punto de Presencia en LATAM

- Serán considerados Puntos de Presencia ("POPs") para distribución válidos únicamente aquéllos que estén alojados en centros de datos con conexión directa al Backbone de una operadora de telecomunicaciones de referencia Tier 1, o en su defecto estén alojados en centros propios o en puntos neutros que dispongan de una conexión de "peering" de al menos 10 Gbps con alguno de ellos:

    - NTT
    - Level3/GLobal Crossing
    - BT
    - Telefónica
    - Cable & Wireless
    - Amazon
    - AT&T
    - Verizon
    - Telia Sonera

- Los recursos comprometidos para la prestación del servicio objeto de la presente contratación garantizarán alta disponibilidad del contenido de la EC en cualquier circunstancia.
- La plataforma de distribución deberá tener un algoritmo de asignación dinámica del servidor de entrega, generando un balanceo masivo en tiempo real de la capacidad de entrega según los requerimientos de la audiencia, garantizando una calidad óptima y, sobre todo, predecible.

El contrato incluirá sin sobre costes adicionales para la EC las necesidades que puedan derivarse de la activación del servicio a IPv6.

3.1.1 CDN WEB

Adobe Experience Manager as a Cloud Service (AEM) incluye, por defecto, una red de distribución de contenidos (CDN) integrada. Sin embargo, de cara a dotar a la solución de todas las características requeridas por la EC, en la arquitectura actual del servicio se dispone de una CDN adicional (Fastly) configurada como capa externa, de acuerdo con el modelo denominado por Adobe como BYOCDN (*Bring Your Own CDN*)

El ofertante deberá garantizar la compatibilidad total de la solución con el modelo BYOCDN y con los servicios actualmente desplegados, incluyendo reglas de caché, procesos de purgado automático de las páginas afectadas ante cualquier cambio provocado por la edición de sites, certificados TLS, configuración de edge y demás aspectos relacionados.

Indistintamente, los servicios de CDN WEB deben responder a las características y requisitos mínimos detallados a continuación:

El Servicio de Distribución y Aceleración de Contenidos en Internet (CDN http / https) objeto de la presente contratación deberá desarrollarse en entornos *web* altamente dinámicos.

Por este motivo la empresa que resulte adjudicataria deberá prestar el servicio de acuerdo con las siguientes directrices de funcionamiento:

- Aceleración de la entrega de contenidos con reducción permanente de tiempos de respuesta, previsibilidad e inalterabilidad de cara al usuario.
- Mejora de la experiencia del usuario con garantía de velocidad y satisfacción.
- Absorción de picos de carga y garantía de no incidencia en operatividad ante afluencias masivas de usuarios.
- Presencia global de los contenidos de la EC en Internet
- Garantía de cumplimiento en:
    - Escalabilidad
    - Fiabilidad
    - Seguridad
    - Disponibilidad
    - Mejora del rendimiento

El servicio CDN WEB objeto de la presente contratación deberá integrar un servicio de alcance mundial (red global) y con capacidad de publicar todos los contenidos tanto no seguros (http) como seguros (https) de la plataforma CMS/DXP.

Al mismo tiempo la empresa que resulte adjudicataria deberá garantizar en la prestación del servicio niveles óptimos de satisfacción de usuarios mediante la asunción de medidas permanentes encaminadas a la mejora de la experiencia de los mismos en cada una de las transacciones de las que haga uso. De acuerdo con ello la empresa que resulte adjudicataria deberá, entre otros elementos orientados a la mejora de la experiencia del usuario, conseguir el menor tiempo posible de acceso a los mismos durante la navegación.

El servicio debe funcionar como una cache y proxy inverso, con origen en los servidores de la plataforma CMS/DXP u otros servidores que la EC considere.

El servicio de Difusión de Contenidos en Internet (CDN http / https) ofertado incluirá al menos las siguientes prestaciones:

3.1.1.1 CDN WEB con alta disponibilidad (incluye Site / Fail Over) con aceleración (DSA), distribución y cacheo

En consideración a lo expuesto, la empresa que resulte adjudicataria dispondrá de un servicio CDN con al menos, las siguientes funcionalidades:

- La plataforma del licitador dispondrá de los mecanismos que permitan a la EC configurar los dominios / subdominios que servirá el servicio contratado facilitando el acceso de los usuarios a los portales que la EC disponga. La empresa contratante durante la prestación del servicio deberá poder ajustar dichas configuraciones a demanda de la EC

- Deberá maximizar el rendimiento por medio de la elección dinámica de la ruta de acceso más rápida en Internet.

- Cacheo de los contenidos estáticos y contenidos reutilizables en diferentes peticiones, de manera que sean entregados desde la red de distribución de contenidos CDN descargando de este modo la infraestructura origen y consiguiendo mejores tiempos de entrega al usuario final.

- Gestión automática de distribución de contenidos multi-camino, con conmutación a las rutas de menor latencia o mayor disponibilidad ante caídas de servicio o degradación del mismo en los operadores de red.

- Aceleración de tráfico en Internet (DSA) para acceder a los contenidos dinámicos, reduciendo el tiempo de respuesta de la transacción completa.

- Deberá usar técnicas de compresión para enviar el contenido a los usuarios. Los servidores deberán evaluar el navegador del usuario entregándole todo el contenido comprimido solamente si el navegador soporta esta característica.

- Deberá ser compatibles con los protocolos HTTP v1, v2, v3.

- Absorción de los picos de carga, evitando posibles cuellos de botella que se podrían crear ante afluencias masivas de usuarios, para lo que el servicio debe disponer de una infraestructura ampliamente redundada y extendida geográficamente. La plataforma del Licitador deberá ser capaz de absorber como mínimo 170.000 peticiones concurrentes de páginas sin pérdida de calidad en la experiencia de usuario.

- Deberá permitir en caso de indisponibilidad de la infraestructura origen de los contenidos, entregar el último contenido disponible en la caché de la red de distribución de contenidos, mejorando la visibilidad de los websites.

- La plataforma del licitador será capaz de refrescar cualquier objeto publicado en un tiempo menor a 6 sg desde que se produce la actualización en la plataforma CMS/DXP.

El CDN será compatible con la inclusión de "QUERY STRINGS" en las URLs de petición de contenido de manera transparente sin afectar a los mecanismos de caching.

3.1.1.2 Protocolos HTTP y HTTPS

La plataforma del licitador será capaz de servir tráfico http y tráfico https a demanda de la EC, disponiendo de las siguientes prestaciones:

- La plataforma del licitador dispondrá de mecanismos para la configuración del servicio al usuario final mediante http y https, con granularidad de dominio / subdominio / host.

- En caso de configuración https, la plataforma del licitador deberá ser compatible con la securización https.

- La plataforma del licitador será compatible con la integración de los certificados que la EC disponga.

- En cualquiera de los casos la actualización de certificados de la EC se producirá mediante procedimientos securizados.

3.1.1.3 Autenticación de usuario, protección del contenido y seguridad de acceso

- A demanda de la EC la plataforma del licitador deberá soportar mecanismos para la gestión y autorización de acceso al contenido:

- Permitirá discriminar a cada usuario en función de parámetros relacionados con el navegador web (tipo/versión, cookie, dispositivo, sistema operativo, ip), localización geográfica o red (tipo o nombre de red) y definir o bloquear el tipo de contenido a entregar en virtud de reglas asociadas a estos parámetros.

- Debe disponer de mecanismos de autenticación de usuario basados en estándar abierto JSON Web Tokens, para identificar y autorizar a los usuarios que interactúan con la EC

- La plataforma del licitador deberá soportar la geo-localización del dispositivo reproductor del usuario al menos a nivel de país.

- La plataforma del licitador reducirá el riesgo de ataques de denegación de servicio, actuando como escudo ante ataques exteriores. El servicio debe tener disponibles las siguientes opciones de seguridad orientadas a proteger los entornos webs de ataques o usos maliciosos de los mismos, concretamente:

    - Protección a nivel de IP
    - Whitelists o blacklists para rangos de IPs
    - Bloquear el acceso a la infraestructura origen a toda IP no previamente acordada entre el proveedor del servicio y el cliente
    - Bloqueo de todos los puertos no necesarios para manejar la plataforma o recibir peticiones de usuarios finales fidedignos
    - Filtrado de ataques de denegación de servicio (DoS / DDoS).

3.1.1.4 Visibilidad de métricas clave y logs real-time

La solución de CDN deberá proporcionar capacidades de monitorización y visualización en tiempo real orientadas a la entrega de contenido web al usuario final. En particular, deberá ofrecer:

- **Visualización del tráfico de red en tiempo real** hacia el usuario final, permitiendo identificar patrones de consumo, picos de demanda y posibles cuellos de botella.

- **Monitorización en tiempo real de códigos de respuesta HTTP** (2xx, 3xx, 4xx, 5xx), desglosados por tipo y frecuencia.

- **Acceso por parte de la Entidad Contratante (EC)** a herramientas de observabilidad que permitan consultar la actividad de la CDN en tiempo real. La empresa adjudicataria deberá proporcionar:

    - Una herramienta que permita el acceso a los **ficheros de logs** generados por la CDN, en formato estándar **W3C o combinado**, o bien

    - Un mecanismo para la **transmisión de logs en tiempo real** a sistemas de monitorización de la EC, en **formato syslog** como mínimo.

- La herramienta de monitorización deberá ofrecer, al menos, las siguientes métricas en tiempo real:

    - **Volumen de tráfico servido / unidad de tiempo** hacia el usuario final.

    - **Número de peticiones (hits) / unidad de tiempo**.

    - **Distribución de códigos de respuesta HTTP / unidad de tiempo** (2xx, 3xx, 4xx, 5xx).

La solución deberá incluir herramientas de analítica histórica y generación de informes a demanda, que permitan a la EC realizar consultas sobre el comportamiento del servicio durante periodos anteriores.

- Será obligatorio que la plataforma permita la consulta de datos históricos durante un periodo **mínimo de 60 días**.

- Las métricas disponibles para análisis histórico deberán incluir, al menos:

    - **Volumen total de tráfico servido** al usuario final.

    - **Desglose de tráfico y volumen por subdominios** configurados en la CDN.

    - **Distribución de códigos de respuesta HTTP**.

3.1.2 CDN MEDIA - Distribución de media en Internet

La Entidad Contratante (EC) utiliza actualmente **Adobe Dynamic Media** como solución específica para la distribución de contenidos multimedia (imágenes, vídeos, etc.) integrada en la plataforma Adobe Experience Manager as a Cloud Service (AEM AACS).
Se establece que:

- Es **requisito obligatorio** mantener el uso de **Adobe Dynamic Media** como CDN, motor de procesado y entrega dinámica de contenidos multimedia.
- **No se admite** la migración a ninguna otra solución de CDN para media o a servicios equivalentes de terceros.
- El ofertante deberá garantizar la compatibilidad e integración plena con Adobe Dynamic Media, asegurando el mantenimiento de las funcionalidades actuales de generación dinámica, transformación y distribución de activos multimedia.

En todo caso, será decisión de la EC la obligatoriedad del uso de Dynamic media como CDN de media.

3.2 MIGRACIÓN DEL CMS "LEGACY" DE LA EC

Como ya se ha adelantado, gran parte de migración de contenido desde plataformas anteriores **ya se realizó** en la implantación inicial. No obstante, entra dentro del alcance del servicio la **posibilidad de llevar a cabo la migración de activos adicionales o contenidos específicos que pudieran requerirse para la puesta en marcha de nuevos portales o secciones que se decidan incorporar durante el proyecto**, garantizando así la coherencia y disponibilidad de todos los recursos necesarios.

3.2.1 MIGRACIÓN DE URLs y OTRAS DEPENDENCIAS

Para la migración de los enlaces y dependencias externas del CMS "legacy" que dispone la EC se deberá completar las siguientes acciones:

- Planificar la migración masiva de URLs del actual CMS/portal al nuevo CMS/DXP y sus sitios/portales, minimizando los riesgos a nivel SEO.
- Orquestar y proponer los cambios necesarios en los Gráficos del Conocimiento (Knowledge Graph) de Wikipedia y Wikidata, incluyendo su timing.
- Orquestar y proponer los cambios necesarios en los paneles Google Search Console y Publisher Center.

3.2.2 MIGRACIÓN DE ACTIVOS DIGITALES

Actualmente la EC dispone de una base de datos con un motor Oracle versión 12.1 en la cual se alojan las instancias de los entornos de preproducción y producción del CMS.

Durante el proceso de migración, la EC dará acceso al licitador a su base de datos para la exportación de la metadata a migrar al nuevo CMS/DXP. El licitador consensuará con la EC el método más idóneo tanto para proceder a la migración como para mapear los actuales tipos de contenido de la EC con los nuevos que se determinen en el nuevo CMS/DXP.

Para la migración de la información histórica disponible actualmente en las bases de datos de la EC, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Los campos de las tablas que contienen texto enriquecido son de tipo CLOB (Character Large Object) y se encuentran guardados con etiquetas HTML para su correcta visualización posterior. La migración al nuevo sistema debe respetar dicha visualización bien manteniendo las etiquetas o bien adaptándolas al sistema que utilice el nuevo CMS.

- Los contenidos a migrar pueden disponer de vínculos con otros elementos:

    - del propio CMS
    - URLs absolutas
    - URLs relativas al dominio eitb.eus
    - del gestor de contenidos audiovisuales(MAM)

- Para resolver la multiplicidad idiomática del actual CMS, existen tantos assets como versiones idiomáticas tiene un contenido. Estos assets están relacionados idiomáticamente. Esta relación deberá ser trasladada al nuevo CMS.

- Para la migración de los activos digitales multimedia, la EC dará acceso vía CDN tanto al tamaño original en el caso de las imágenes como a los ficheros de audio y vídeo a migrar, disponibles en una única calidad. Para esta migración no se contempla la creación de distintas renditions de estos ficheros de audio y vídeo originales, si así la creación de diferentes resoluciones y relaciones de aspecto de las imágenes que se proporcionen, según las necesidades de publicación en los portales.

- Todos los activos digitales del cms actual disponen de campos comunes, independientemente de su funcionalidad. Estos campos incluyen un título y descripción para su búsqueda en el CMS, un estado, fechas de alta, modificación, validez, publicación y contenido, idioma, usuario de alta, de modificación y de corrección, tipo de contenido, título y descripción SEO, y otros datos para la trazabilidad del contenido.
- Existe una tabla dedicada a la gestión de clasificaciones (categorías en las que se clasifican los activos digitales), en forma jerárquica y sin límite de niveles que contiene, entre otra, la siguiente información:
    - Nombre y categorías (principal y secundarias)
    - Urls para cada uno de los idiomas disponibles
    - Otros indicadores para tareas internas
- Existen varias tablas para la gestión de keywords, incluyendo una con acepciones de cada uno de los tags en idiomas euskera y castellano. Entre los metadatos de los keywords se incluyen los siguientes:
    - Un nombre.
    - Una url donde se pueden visualizar los contenidos etiquetados con dicha keyword.
    - Un título y descripción seo para la url anterior.
    - El idioma del keyword.
    - El total de acepciones de que dispone y el número de la siguiente acepción a utilizar cuando se etiqueta un contenido.
- Los contenidos actualmente están vinculados con una o varias clasificaciones, siendo la primera de ellas la principal y la que proporciona la URL final al contenido si éste puede ser visible en los distintos sites.
- Los contenidos pueden vincularse con una o varias keywords.
- Actualmente hay 130 tipos de contenidos distintos, y aunque no todos ellos tienen actividad reciente, todos son susceptibles de ser migrados, a criterio de la EC.
- Los tipos de contenidos, además de los metadatos comunes anteriormente citados, disponen de datos particulares en función del tipo. A continuación, se indican algunos de ellos:
    - **Noticias**: Incluyen información del autor, procedencia de la información, campos de texto específicos (antetítulo, titular...) y otros datos relativos a trazabilidad.
    - **Vídeo y Audio**: Como en el caso de las noticias, disponen de un autor y campos de texto específicos, una firma, indicadores para permitir o no su descarga o bloquear publicidad.

- **Cabeceras**: Son módulos de tipo banner, con varias imágenes que pueden ir cambiándose en modo carrusel. Como datos, para cada una de las imágenes a visualizar, llevará la url de la imagen, el link de destino al hacer click, un título y un orden de aparición. Para el módulo de cabecera en sí llevará además parámetros para indicar si se pondrá en autoplay y cuál será su velocidad, si mostrará o no flechas para moverse entre los elementos y si mostrará o no el número de elementos.
- **Concursante**: Es un tipo de contenido con información relativa a los datos de un concursante de un programa de televisión. Incluirá información como el nombre, apellidos, una descripción, un alias, edad, población, url de destino, profesion y una imagen.
- **Contenidoxml**: Es una tabla base que tan solo dispone de un campo de tipo CLOB donde poder volcar un XML. Puede ser usado para visualizar en los frontales distintos tipos de información no contemplados en otros tipos de contenidos.
- **Documento**: Este tipo de contenido dispone también de campos de texto específicos además de un vínculo en forma de url para enlazar con otros contenidos de tipo documento (pdf, doc...).
- **Errezeta**: En este caso, además de los datos habituales, se incluyen campos necesarios en la impresión de una receta, como son tipo de plato, autor, un enlace a una url del autor, restaurante, un enlace a una url del restaurante, ingredientes, título y descripción.
- **Filmak**: Tipo de contenido con información relativa a una película, que además de los campos estándar incluye los siguientes específicos: Título, director, productora, género, resumen, casting, fecha, url e idiomas.
- **Galerías**: Es un tipo de contenido que agrupa diferentes imágenes. Dispone de campos específicos como son título, descripción, antetítulo, texto alternativo específico para la primera imagen de la galería, titulo y descripción SEO e indicador de si la galería se pondrá o no en autoplay.
- **IframeCMS**: Tipo de contenido con información específica para pintar módulos con un iframe en los frontales. Incluye la url del iframe, campos para indicar el alto y el ancho, indicador de si es scrollable o no, campo donde poder indicar estilos css inline específicos, un título y un campo donde poder escribir código html.
- **Agrupaciones**: Pueden ser de distintos tipos de contenidos y mostrarán un módulo con todas ellas y la vista que se determine.
- **Xhtml**: Permite integrar contenido xhtml externo directamente como un módulo del portal.
- **Cajas**: Son pequeños módulos con información básica, como una imagen y un texto, y un enlace hacia una url interna o externa.
- **Canción**: Incluye información específica de una canción, como su autor/grupo, álbum al que pertenece, etc.
- **Publicidad**: Permite utilizar diferentes tipos de publicidad en forma de módulos para poder utilizarlos en huecos concretos de las distintas homes.
- **Streaming**: Tipo de contenido que recoge la información para la visualización de un streaming, con campos para el título, entradilla o señal

de streaming a utilizar, así como otra información relevante en la visualización final.

- **Módulo**: Tipo de contenido que guarda tanto el tipo de módulo como los distintos parámetros que un módulo necesitará a la hora de visualizarse en los frontales.
- **Videos Completos**: Mediante esta utilidad se permite la parametrización de algunos aspectos para la visualización de elementos de vídeo de una lista, como por ejemplo una ventana de tiempo hacia futuro con la que mostrar los siguientes elementos, con una cuenta atrás, o la propia playlist a usar.
- **Otros contenidos** no mencionados anteriormente y con una estructura similar a las anteriores.

3.3 LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA

La adjudicataria deberá proveer todas las **licencias de software** necesarias para la operativa de la plataforma Adobe descrita, en la modalidad SaaS o suscripción cloud. Las licencias específicas a contemplar en este bloque incluyen:

AEM ASSETS: CS ULTIMATE
AEM: DYNAMIC MEDIA ULTIMATE
AEM SITES: CS EDGE DELIVERY SERVICES (40 CONC USER included)
AEM: CS STORAGE
AA STREAMING MEDIA BASIC 5M MS/MO PK
ANALYTICS SELECT: OD
ADOBE TARGET PREMIUM

La adjudicataria será responsable de la **activación, mantenimiento y renovación** de dichas licencias durante toda la vigencia del contrato, asegurando que no expiren o queden sin soporte. También deberá gestionar cualquier incremento en las mismas si las necesidades de la Entidad Contratante crecieran (por ejemplo, añadir más usuarios del CMS si aumenta el equipo editorial, o ampliar límites de Adobe Analytics/Target si se superan los previstos), con la debida anticipación y aprobación por parte de la EC, y ajustando la facturación según corresponda.

Una vez que las licencias del contrato actualmente vigente finalizan el 05/01/2026, **el licenciamiento básico de la plataforma dentro de este nuevo contrato tendrá una duración de un año y deberá comenzar el día 06/01/2026**.

Toda mejora, evolución tecnológica y/o nueva funcionalidad que Adobe incorpore al producto licenciado durante la vigencia del contrato deberá ser comunicada a la EC de forma proactiva y objeto de análisis conjunto. Su eventual incorporación al entorno licenciado requerirá acuerdo previo con la Entidad Contratante, garantizando en todo caso que no se alteran las condiciones contractuales vigentes ni se introducen modificaciones funcionales sin su autorización expresa.

La adjudicataria debe prestar especial atención a futuras capacidades nativas relacionadas con el estándar C2PA.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a la Entidad Contratante acceso completo, actualizado y continuo a los datos de consumo asociados a cada uno de los parámetros contemplados en las licencias contratadas de Adobe Experience Cloud.

3.4 SERVICIOS PROFESIONALES

Garantizar la correcta implantación, mantenimiento y evolución de la solución basada en AEM requiere la participación coordinada de un conjunto de perfiles profesionales especializados. Estos perfiles cubren disciplinas clave como arquitectura de soluciones, desarrollo front y back-end, gestión de contenidos, analítica digital, experiencia de usuario, accesibilidad, optimización del rendimiento y consultoría editorial, entre otros.

La estructura del equipo está diseñada para dar soporte tanto a los requerimientos técnicos del ecosistema Adobe como a las particularidades funcionales del entorno de negocio en el que opera la Entidad Contratante (EC). Dado que se trata de un grupo de comunicación público, con presencia multicanal y un fuerte enfoque en la distribución digital de contenidos audiovisuales y editoriales, algunos perfiles requieren experiencia demostrada en **proyectos multimedia**, como:

- Plataformas de distribución de vídeo o audio bajo demanda (VOD/AOD),
- Servicios de streaming en directo (live streaming),
- Portales de noticias y medios digitales donde el componente multimedia tenga un peso estratégico.

Este enfoque permite asegurar que las soluciones implementadas no solo cumplen con los estándares tecnológicos de Adobe Experience Cloud, sino que también responden eficazmente a las necesidades editoriales, organizativas y de experiencia de usuario propias del sector media.

Asimismo, **ciertos perfiles clave deberán contar con certificaciones oficiales de Adobe**, tales como *Adobe Certified Expert – AEM Sites Developer*, *AEM Architect* o *Adobe Business Practitioner*, entre otras. Estas certificaciones garantizan que los profesionales asignados al proyecto disponen de las competencias y conocimientos técnicos reconocidos por el propio fabricante para operar en entornos basados en Adobe Experience Cloud.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá ser **Adobe Solution Partner nivel Gold o superior.** Se exige nivel Gold por ser la categoría mínima que asegura acceso prioritario a recursos técnicos de Adobe, soporte especializado y visibilidad certificada en el ecosistema internacional

En base a ello, la EC requiere la participación de una serie de perfiles profesionales descritos a continuación:

3.4.1 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

3.4.1.1 Jefatura de Proyecto

- **Funciones principales**
  Responsable de la supervisión y coordinación integral del equipo de trabajo, asegurando la correcta interlocución entre el equipo técnico y la EC. Colabora estrechamente con los Product Owner en la definición de objetivos y prioridades, planificando las tareas, asignación de recursos y controlando los plazos de entrega. Dirige a los recursos humanos de la empresa adjudicataria, y participa activamente en los comités de seguimiento del proyecto, garantizando el cumplimiento de los hitos y la alineación con los objetivos estratégicos. Dirección de recursos de la empresa adjudicataria. Participa en el comité de seguimiento del

proyecto ygarantiza el modelo de soporte técnico y funcional, incluyendo cobertura, niveles (L1–L3), responsables y tiempos de respuesta (SLAs), en coordinación con los equipos de QA, desarrollo y cliente.

- **Conocimientos**
  Conocimiento avanzado en gestión de proyectos digitales, con dominio de metodologías ágiles y herramientas de gestión (Jira / Confluence). Capacidad para liderar equipos multidisciplinares y coordinar entregas en entornos complejos.

- **Experiencia mínima**
  6 años gestionando proyectos y equipos.
  2 años en proyectos multimedia para radio/TV con AEM, Adobe Target, Adobe Analytics y Adobe Streaming Media.

3.4.2 ARQUITECTURA Y DESARROLLO TÉCNICO

3.4.2.1 Arquitecto AEM

- **Funciones**
  Responsable del diseño de la arquitectura técnica y funcional de la solución, definiendo buenas prácticas y estándares de desarrollo, así como planificando y supervisando las integraciones con otros sistemas. Se encarga de garantizar la calidad técnica y funcional del proyecto y de asesorar en el uso, configuración y optimización de Adobe Dynamic Media para la gestión y entrega dinámica de contenidos multimedia. Lidera el desarrollo de componentes y plantillas en AEM, la configuración avanzada de Dynamic Media y la gestión técnica de proyectos, incluyendo control de versiones y despliegues mediante Cloud Manager. Colabora activamente en entornos ágiles para asegurar la entrega continua de valor.
- **Conocimientos**
  Dominio técnico de Adobe Experience Manager (AEM), incluyendo OSGi, Sling, JCR, Dispatcher y Cloud Manager.
  Conocimientos sólidos en integración con Dynamic Media.
  Experiencia en desarrollo con Java, HTML5, CSS y JavaScript, así como herramientas como Maven, Git y APIs REST.
- **Experiencia mínima**
  5 años como arquitecto, desarrollo en AEM Sites/Assets y entornos ágiles.
  Experiencia en proyectos multimedia (video/audio) con AEM
  2 años con Dynamic Media
- **Certificaciones**
  Adobe AEM Sites Architect Master
  Adobe AEM Sites Developer Expert

3.4.2.2 Desarrollador Front-End AEM

- **Funciones**
  Implementar y mantener interfaces web responsivas e interactivas utilizando HTML5, CSS3 y JavaScript, garantizando su integración con Adobe Experience Manager (AEM). Diseña y desarrolla componentes y plantillas AEM reutilizables, y configura elementos visuales mediante Dynamic Media. Optimiza el rendimiento y la carga del sitio, asegurando una experiencia de usuario fluida. Trabaja en estrecha colaboración con diseñadores y desarrolladores back-end dentro de entornos ágiles.

- **Conocimientos**
  Desarrollo frontend con HTML5, CSS3 y JavaScript (React, Vue, jQuery).
  Diseño responsivo y principios de UI/UX.
  Conocimientos en AEM, integración con Dynamic Media

- **Experiencia mínima**
  2 años como desarrollador Front en AEM.
  Experiencia en proyectos multimedia (video/audio) con AEM
  3 años en desarrollo frontend responsivo/interactivo.
  1 año con Dynamic Media.

- **Certificaciones**
  Adobe AEM Sites Developer Expert

3.4.2.3 Desarrollador Back-End AEM

- **Funciones**
  Especialista en desarrollo backend en entornos AEM. Desarrolla servicios, APIs, modelos de datos y lógica de negocio. Crea componentes backend para funcionalidades personalizadas. Optimiza el rendimiento del entorno y configura adecuadamente el Dispatcher para asegurar la eficiencia y escalabilidad. Manejo de transacciones y concurrencia.Garantizar la solidez de la arquitectura técnica del sistema y su correcta integración con otras plataformas.

- **Conocimientos**
  Especialización en desarrollo backend con AEM, incluyendo OSGi, Sling, JCR y Dispatcher.
  Experiencia en gestión de caché, concurrencia y rendimiento.
  Conocimientos de Dynamic Media.

- **Experiencia mínima**
  2 años como Desarrollador Back en AEM.
  Experiencia en proyectos multimedia (video/audio) con AEM

- **Certificaciones**
  Adobe AEM Sites Developer Expert

3.4.2.4 Desarrollador Mobile

- **Funciones**
  Diseña, desarrolla y mantiene aplicaciones móviles nativas o híbridas integradas con servicios de contenido y analítica. Lidera decisiones técnicas relacionadas con la arquitectura, buenas prácticas de desarrollo y estándares de calidad en proyectos móviles. Integra herramientas como Firebase, Adobe Analytics y encapsulados WebView para extender la funcionalidad de AEM al entorno móvil. Asegura una experiencia de usuario coherente, segura y eficiente en dispositivos móviles.

- **Conocimientos**
  Desarrollo de aplicaciones móviles nativo iOS y nativo Android, Flutter, encapsulados web/WebView. Integración con WebView con contenido servido desde AEM. Integración SDKs Firebase Analitycs, Adobe Analitycs y notificaciones push FCM. Herramientas CI/CD y despliegue en Stores (Google Play Store y App Store).

- **Experiencia mínima**
  5 años en desarrollo de apps móviles.
  Experiencia en proyectos multimedia
  Experiencia en proyectos con WebView, SDKs, proyectos ágiles.

3.4.2.5 QA AEM

- **Funciones**
  Responsable de participar en la definición de criterios de aceptación y revisión de historias de usuario junto con los equipos funcionales y técnicos, así como del diseño y ejecución de planes de prueba funcionales y de regresión sobre desarrollos en Adobe Experience Manager (AEM). Deberá validar el correcto funcionamiento, visualización y adaptabilidad de componentes y plantillas en distintos dispositivos y navegadores, verificar flujos de publicación, aprobación y expiración de contenido en entornos de autor y publicador, y realizar pruebas de integración con sistemas externos mediante servicios web (REST/SOAP) y llamadas a APIs. Asimismo, deberá identificar, registrar y dar seguimiento a defectos utilizando herramientas de gestión de pruebas que aseguren trazabilidad, colaborar de forma transversal con equipos técnicos y de negocio para anticipar riesgos y garantizar entregas de valor, y proponer acciones de mejora continua en los procesos de aseguramiento de la calidad.

- **Conocimientos**
  Conocimientos sólidos en QA y Testing, incluyendo dominio de distintos tipos de pruebas (funcionales, regresión, integración, rendimiento, seguridad y usabilidad), así como comprensión del ciclo de vida del software (SDLC) y del rol del QA en cada fase. Capacidad para diseñar casos de prueba alineados con requisitos funcionales y no funcionales, experiencia en la gestión de defectos mediante herramientas como Jira o Azure DevOps, y trabajo habitual en entornos ágiles (Scrum y Kanban). Con visión conceptual de la automatización de pruebas, identificando oportunidades de automatización e integración en el proceso de calidad. Conocimiento en validación de componentes y plantillas en múltiples dispositivos y navegadores, flujos de publicación en entornos de autor y publicador, y el uso de herramientas del navegador como Chrome DevTools. Asimismo, se requiere manejo de herramientas de gestión de pruebas (como TestRail, Zephyr o Xray), validación de APIs REST con Postman o SoapUI, y conocimientos en frameworks de automatización de UI como Selenium, Cypress o Playwright en entornos AEM.

- **Experiencia mínima**
  4 años en QA.

3.4.3 DISEÑO Y CONTENIDO DIGITAL

3.4.3.1 Consultor Experto en medios Digitales

- **Funciones**
  Perfil estratégico que actúa como nexo entre el equipo editorial de la EC y los equipos técnicos, velando por la coherencia entre criterios editoriales, necesidades de negocio y soluciones digitales. Asesora en el uso de tecnologías aplicadas a medios audiovisuales, define modelos de contenido, taxonomías y estructuras editoriales. Acompaña a las redacciones en la adopción de herramientas digitales, coordina con equipos de SEO, UX y analítica, e identifica riesgos y oportunidades de negocio en el entorno digital. Asegura la correcta implementación de flujos de trabajo periodísticos.

- **Conocimientos**

Conocimiento profundo del ecosistema de medios digitales y estrategias multicanal. Familiaridad con métricas editoriales, gestión del cambio editorial, herramientas de analítica, SEO y personalización. Entendimiento de UX, accesibilidad y arquitectura de la información aplicada a medios.

- **Experiencia mínima**
  6 años en medios digitales como gestor/a de producto, consultor/a o director/a de proyectos.
  3 años en transformación digital o implantación de CMS en medios de comunicación.

3.4.3.2 UX/UI

- **Funciones**
  Especialista en experiencia de usuario y diseño de interfaces, encargado/a de crear y mantener sistemas de diseño robustos y escalables. Diseña componentes reutilizables, genera documentación técnica detallada y colabora estrechamente con desarrolladores front-end para garantizar la correcta implementación visual y funcional. Supervisa la gestión de versiones de componentes y librerías de diseño y asegura la coherencia visual en todos los puntos de contacto digitales.

- **Conocimientos**
  Dominio de Sistemas de Diseño, diseño visual, experiencia de usuario (UX) y accesibilidad. Experiencia con herramientas como Figma, Sketch y Adobe XD, así como conocimientos funcionales de Adobe AEM, Cloud Manager, JCR y Java.

- **Experiencia mínima**
  6 años en UX/UI.
  Experiencia en proyectos multimedia
  Experiencia aplicando WCAG y diseño inclusivo.

3.4.3.3 SEO

- **Funciones**
  Diseña estrategias SEO orientadas a maximizar la visibilidad y posicionamiento de los contenidos digitales, tanto en buscadores tradicionales como en entornos influenciados por IA generativa. Realiza auditorías técnicas y propone optimizaciones específicas. Colabora activamente con equipos de diseño, desarrollo y contenido para asegurar la implementación adecuada. Genera documentación clara y práctica, orientada a perfiles no técnicos.

- **Conocimientos**
  Conocimientos sólidos en SEO técnico aplicado a medios digitales, incluyendo optimización de la arquitectura web, etiquetado semántico, rendimiento y métricas Core Web Vitals. Uso avanzado de herramientas de análisis y crawling. Capacidad de interpretar métricas clave para mejorar la visibilidad y el rendimiento orgánico en buscadores. Integración de buenas prácticas SEO dentro de AEM y otros entornos CMS complejos. Análisis de datos con Google Analytics y gestión de etiquetas mediante Google Tag Manager. Conocimiento actualizado sobre el impacto de la inteligencia artificial en los algoritmos de búsqueda y en las estrategias de posicionamiento.

- **Experiencia mínima**
  5 años como SEO en entornos multicanal/multidispositivo.
  Experiencia en proyectos multimedia (video/audio) con AEM

3.4.3.4 Experto Accesibilidad

- **Funciones**
  Garantiza que los desarrollos digitales cumplen con los estándares y normativas de accesibilidad (WCAG, etc). Realiza pruebas manuales utilizando tecnologías de asistencia (lectores de pantalla, navegación por teclado, etc.) y propone soluciones técnicas adaptadas a AEM para corregir deficiencias. Aporta código accesible y ejemplos prácticos en AEM con el objetivo de implementar soluciones accesibles.

- **Conocimientos**
  Conocimiento profundo en accesibilidad web, diseño inclusivo y adaptación de interfaces digitales. Design System, Adobe AEM y herramientas de diseño como Figma.
  .
- **Experiencia mínima**
  3 años en accesibilidad.
  Experiencia en proyectos multimedia (video/audio) con AEM

- **Certificaciones**
  Acreditación WAS (Web Accessibility Specialist) emitida por la IAAP (International Association of Accessibility Professionals)

3.4.4 DATA, ANALÍTICA Y PERSONALIZACIÓN

3.4.4.1 Responsable de Analítica Digital y Optimización

- **Funciones**
  Gestión y coordinación de proyectos de analítica digital y personalización, organizando y priorizando iniciativas de medición y targeting, y facilitando la planificación entre equipos técnicos (especialistas en Adobe Analytics y Target), desarrollo, negocio, UX y otras áreas implicadas. Interlocución con los responsables de proyecto del cliente y PMOs transversales, asegurando la correcta comprensión y seguimiento de requisitos, dependencias y cronogramas. Traducir necesidades de negocio en requerimientos funcionales y técnicos claros, facilitando la toma de decisiones entre perfiles técnicos y no técnicos. Detectar y resolver bloqueos en los procesos de implementación o validación, manteniendo una visión global del proyecto. Elaboración de documentación funcional, cronogramas, actas y resúmenes ejecutivos, así como del seguimiento de entregables y la coordinación de sesiones de revisión.

- **Conocimientos**
  Experiencia en la gestión de proyectos centrados en analítica digital, optimización de la conversión (CRO) y personalización. Dominio de Adobe Analytics, Adobe Target y Adobe Experience Platform (AEP).

- **Experiencia mínima**
  5 años en analítica web/app.
  4 años en proyectos con Adobe Analytics y Adobe Target.
  Experiencia en proyectos multimedia

3.4.4.2 Especialista Adobe Analytics

- **Funciones**
  Diseña e implementa estrategias de medición avanzadas utilizando Adobe Analytics, incluyendo la integración con plataformas de streaming. Realiza auditorías técnicas para garantizar la calidad de los datos y define modelos de análisis que permitan generar insights accionables. Su trabajo permite optimizar

la toma de decisiones basada en datos, ajustando continuamente la estrategia de medición para maximizar el rendimiento de los activos digitales.

- **Conocimientos**
  Conocimiento experto en Adobe Analytics y Adobe Video Analytics. Experiencia en integración con Adobe Target y uso de JavaScript para personalización y análisis de eventos.

- **Experiencia mínima**
  5 años en personalización con Adobe Analytics.
  Experiencia integrando Adobe Analytics con otros productos de Adobe Experience Cloud.

- **Certificaciones**
  Adobe Analytics Business Practitioner Expert

3.4.4.3 Especialista Adobe Target

- **Funciones**
  Responsable de la implementación y optimización de campañas de personalización y tests A/B o multivariables mediante Adobe Target. Diseña estrategias de targeting personalizado, realiza configuraciones técnicas y asegura la validez de los resultados. Colabora con equipos de desarrollo, marketing y analítica para validar técnicamente las actividades y mejorar continuamente el rendimiento de las experiencias digitales.

- **Conocimientos**
  Especialización en Adobe Target, con experiencia en su integración con Adobe Experience Cloud y Adobe Analytics. Conocimiento de testing A/B, multivariante y personalización basada en datos.

- **Experiencia mínima**
  3 años en personalización con Adobe Target.
  Experiencia en proyectos multimedia con AEM.

3.4.5 TRANSFORMACION DEL PRODUCTO DIGITAL

3.4.5.1 Responsable de la Transformación de la Experiencia Digital

- **Funciones**
  Define, coordina y supervisa la estrategia digital orientada al crecimiento del negocio. Analiza el comportamiento del usuario a lo largo del embudo de conversión, identificando puntos de mejora y proponiendo acciones concretas. Evalúa KPIs clave, y trabaja de forma coordinada con equipos de marketing, desarrollo y producto para asegurar la implementación efectiva de iniciativas. Mantiene contacto continuo con el cliente para alinear la estrategia con los objetivos del negocio.

- **Conocimientos**
  Adobe AEM, Adobe Analytics, Adobe Target, CRO, SEO técnico, UX/UI, accesibilidad y marketing

- **Experiencia mínima**
  5 años en proyectos de coordinación y evaluación de estrategia digital.
  Experiencia en proyectos multimedia con AEM, Adobe Analytics y Adobe Target.

3.5 INTEGRACIONES

El sistema objeto de este pliego dispone de una serie de integraciones ya implantadas con servicios y plataformas externas, que forman parte del funcionamiento actual del portal y sus procesos asociados.

La empresa adjudicataria, como parte del repositorio de código de AEM, heredará el código fuente y la documentación técnica disponible de dichas integraciones, asumiendo la responsabilidad de su mantenimiento correctivo durante toda la vigencia del contrato.

Esto incluye la resolución de errores, fallos de funcionamiento o ajustes necesarios derivados de cambios técnicos o normativos, garantizando en todo momento la continuidad operativa de las integraciones existentes.

3.5.1 INTEGRACIÓN CON FLUJOS DE TRABAJO DE LA EC

3.5.1.1 Ingesta en el DAM de contenidos audiovisuales

La EC requiere que la plataforma disponga de un **servidor SFTP** con repositorios calientes (‘inboxes’) para la ingesta automática de contenidos multimedia procedentes de la propia EC. Estos repositorios deberán permitir recibir y procesar archivos de audio, vídeo e imágenes, acompañados de sus correspondientes ficheros de metadatos asociados, de forma que dichos contenidos audiovisuales sean dados de alta automáticamente en el gestor de contenidos multimedia (DAM de Adobe), facilitando así su posterior publicación en los portales digitales de la EC.

El proceso de ingesta automática deberá contemplar, además, la capacidad de desencadenar procesos automáticos en el motor de Inteligencia Artificial (IA) disponible en la plataforma, permitiendo tareas como el enriquecimiento automático de metadatos, generación de versiones adaptadas o transcripción automática de contenidos.

Asimismo, se deberán ofrecer todas las funcionalidades necesarias para posibilitar la publicación de contenidos audiovisuales procedentes tanto del gestor de contenidos global de la EC (MAM) como desde el sistema de producción y emisión de radio (Dalet Galaxy), garantizando la integración fluida y la coherencia entre los distintos sistemas de origen.

Actualmente, la solución utilizadase compone de un servidor SFTP que recibe los ficheros de media y los ficheros JSON de metadatos, con un modelo de datos acordado.En el servidor, una vez completado el envío de los ficheros:

1. se ejecuta un proceso automático que haciendo uso de la API de Assets de AEM, ingesta el fichero multimedia y el fichero de metadatos en un “inbox” del DAM
2. Mediante un workflow de AEM, se procesan ambos ficheros y se genera un asset único con la metadata correspondiente

El sistema estápreparado para canalizar subidas a los distintos entornos en AEM (DEV,STAGE,PROD)

Será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria la provisión, configuración, puesta en marcha y mantenimiento operativo del servidor SFTP, necesario para el intercambio automatizado de contenidos con la plataforma.

La adjudicataria deberá:

- **Proveer** la infraestructura necesaria para el funcionamiento del servidor SFTP.

- **Configurar y asegurar** el servidor conforme a los requisitos técnicos y de seguridad establecidos por la Entidad Contratante (EC).

- **Asumir los costes asociados** a su despliegue, operación y mantenimiento durante toda la vigencia del contrato.

Asimismo, corresponderá a la empresa adjudicataria el desarrollo, implantación y mantenimiento de todos los procesos automáticos necesarios para la carga de contenidos en la plataforma, asegurando su correcta integración con los sistemas actuales de la EC.

El servidor SFTP deberá garantizar un rendimiento de transferencia y almacenamiento acorde con las necesidades operativas de la EC, de modo que las operaciones de subida de contenidos audiovisuales no supongan cuellos de botella en los flujos de publicación y procesamiento automático.

3.5.1.2 Flujo de exportación de media desde el DAM hacia sistemas de la EC

La EC dispone actualmente de un servidor SFTP corporativo, utilizado como repositorio de destino para la exportación de contenidos multimedia gestionados en la plataforma DAM de Adobe Experience Manager (AEM).

Actualmente se dispone de un flujo de exportación de contenidos que, bien de manera automática en base a reglas predefinidas, o bien de manera manual mediante la acción de los usuarios, desencadena un workflow de AEM que envía los ficheros de media junto con sus correspondientes ficheros de metadatos al servidor SFTP de la EC.

3.5.2 INTEGRACIÓN CON CIAM/SSO

La plataforma del adjudicatario se integrará con el sistema CIAM/SSO descrito anteriormente, a través de las APIs o SDK disponibles a efecto de garantizar sus funcionalidades de gestión de perfil (registro, login, reset password, edición del perfil del usuario...). El sistema CIAM/SSO es la herramienta comercial SAP-CDC y se encuentra actualmente integrada en todos los sites de AEM.

3.5.3 INTEGRACIÓN CON NIREITB

La plataforma del adjudicatario se integrará con el NIREITB descrito anteriormente, a través de las APIs o SDK disponibles a efecto de garantizar las funcionalidades que permiten a los usuarios participar en las distintas iniciativas de las comunidades de NIREITB. Ofrece una API REST securizada que permite obtener toda la información estructurada para permitir a cada frontal representar la información necesaria en cada momento. A su vez, la misma API permite recoger la acción que el usuario haya podido ejecutar en el elemento participativo.

Cada Comunidad, Proyecto o Iniciativa pueden tener una configuración de requerimientos de aceptación previos especiales.

3.5.4 INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE TRANSCRIPCIÓN, TRADUCCIÓN, SEGMENTADO Y METADATADO AUTOMÁTICO

La EC tiene contratado en modo servicio una plataforma de transcipción, traducción, segmentado y metadatado automático en modalidad SaaS, que permite realizar de forma centralizada las siguientes funciones:

- Generación automática y edición de subtítulos y transcripciones de contenidos audiovisuales.
- Segmentado de contenidos para facilitar su distribución multicanal, reutilización y publicación adaptada a distintos formatos o plataformas.

Este sistema dispone de workflows de integración que permiten:

- La recepción de ficheros audiovisuales a través de un *inbox* SFTP.
- El alta de tareas automáticas mediante el consumo de una API REST.
- La publicación de los resultados generados (subtítulos, transcripciones o versiones segmentadas) en un servidor remoto SFTP, desde el cual podrán ser recuperados por los sistemas de la EC.

Como parte de la integración con el DXP de la EC, de forma automática (según reglas predefinidas) o manual (mediante acción de usuario en el CMS AEM), se puede desencadenar un workflow en AEM que envía los contenidos audiovisuales a la plataforma de subtitulación. Una vez finalizado el procesamiento, los ficheros generados (p. ej., subtítulos) aparecerán en el servidor SFTP y soningestados automáticamente en el DAM de AEM, asociándolos como recursos vinculados al fichero de media que originó el flujo.

Será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria la provisión, configuración, puesta en marcha y mantenimiento operativo del servidor SFTP, necesario para el intercambio automatizado de contenidos con la plataforma.

La adjudicataria deberá:

- **Proveer** la infraestructura necesaria para el funcionamiento del servidor SFTP.
- **Configurar y asegurar** el servidor conforme a los requisitos técnicos y de seguridad establecidos por la Entidad Contratante (EC).
- **Asumir los costes asociados** a su despliegue, operación y mantenimiento durante toda la vigencia del contrato.

Asimismo, corresponderá a la empresa adjudicataria el desarrollo, implantación y mantenimiento de todos los procesos automáticos necesarios para la carga de contenidos en la plataforma, asegurando su correcta integración con los sistemas actuales de la EC.

3.5.5 INTEGRACIÓN CON NOTIFICACIONES PUSH

El sistema actual de envío de notificaciones push está **integrado en la plataforma AEM** y permite a los usuarios con permisos configurar y lanzar notificaciones a través de un panel específico. Este panel permite seleccionar:

- Título de la notificación.
- Descripción.
- Imagen opcional.
- URL del contenido de *orain.eus* que se desea destacar.

El sistema está completamente integrado con **Firebase Cloud Messaging (FCM)**, que es el canal utilizado para el envío de las notificaciones a los usuarios.
La empresa adjudicataria heredará el código fuente completo de este sistema, como parte del repositorio general de AEM

Será **responsabilidad de la empresa adjudicataria aportar una cuenta activa de Firebase** como parte del servicio, que será utilizada para gestionar el envío de notificaciones push, si la EC así lo requiere.

3.5.6 INTEGRACIÓN CON ADOBE SIGN

La plataforma DXP dispone de una integración ya implantada y en funcionamiento con la solución Adobe Sign, utilizada para la firma electrónica de documentos y formularios asociados.

4 PRECIO Y FACTURACIÓN

La EC abonará los servicios prestados de conformidad con los precios fijados por la adjudicataria en su propuesta de acuerdo con los términos recogidos en el apartado "**5.2.- Modalidad de pago del precio"** de las Cláusulas Específicas del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP).

5 CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La plataforma debe proporcionar la confidencialidad y la seguridad de los datos almacenados, de los servidores y procesos de negocio. En particular, la solución y servicio propuestos deberán cumplir al menos los siguientes requerimientos en esta materia:

- El servicio de la plataforma se dispondrá en modalidad SaaS, garantizando la separación de datos con respecto a otras plataformas, así como su encriptación y control de acceso.

- Los centros de datos que se utilizarán para la prestación del servicio estarán ubicados en la Unión Europea.

- Acceso HTTPS tanto para el acceso a las webs como para las consolas de administración y gestión y las APIS de integración, y deberá tener soporte como mínimo TLS 1.2 y 1.3.

- El servicio gestionado, es decir, los procesos operativos en los que se soporta dicho servicio yel personal involucradodeberán estar cualificados y ser acorde para mantener el nivel de seguridad exigido.

- La plataforma deberá cumplir la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos (GDPR), disponiendo entre otras, de herramientas de gestión, exportación y eliminación de datos personales de los usuarios a través de una interfaz de usuario. La empresa adjudicataria deberá tratar los datos de carácter personal dentro del Espacio Económico Europeo y no se podrán tratar fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualquiera de los subcontratistas autorizados.

- Controles de Acceso, a demanda de la EC:
  - Integración con el AD de EITB (LDAP). Federación SAML
  - Login con doble factor de autenticación para usuarios finales con privilegios de administrador o que realicen tareas de configuración y mantenimiento de la plataforma.

- La solución CMS/DXP tiene que registrar los datos de cada intento de acceso a la plataforma, incluyendo información relativa a la identificación unívoca del usuario,

fecha y hora, información a la que se ha accedido y tipo de acceso. Estos registros tendrán que custodiarse durante un mínimo de doce meses.

- La solución debe garantizar el procesado inmediato de las bajas de los usuarios mediante las herramientas de administración de las aplicaciones, inhabilitando el acceso a dichas aplicaciones con el código de usuario dado de baja. La baja de un usuario implica su bloqueo al menos temporal, antes de proceder a su eliminación definitiva.

- Gestión e Incidentes de Seguridad: Se debe garantizar la fluidez en las comunicaciones y el cumplimiento de los plazos establecidos en la gestión y registro de los incidentes de seguridad, integrándose con los procedimientos que se citan la "Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad", aprobada por Resolución, de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establece que las Administraciones Públicas notificarán al Centro Criptológico Nacional aquellos incidentes que tengan un impacto significativo en la seguridad de la información y el artículo 33 "Notificación de una violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control" del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

6 CALIDAD DE SERVICIO / EXPERIENCIA DE USUARIO

Con objeto de agilizar las publicaciones, mantener una buena experiencia de usuario/a, y hacer seguimiento de las métricas de uso se requiere que la plataforma se mantenga dentro de los siguientes parámetros de rendimiento durante toda la duración de la prestación del servicio:

- Tiempo de refresco: el tiempo máximo desde que se da la orden al CMS hasta que ser ve reflejado en la publicación no superará los 10 segundos.

- Tiempo de cancelación de la publicación: el tiempo máximo desde quese da la orden al CMS hasta que desaparece la publicación no superará los 10 segundos.

- Tiempo de refresco de cualquier contenido multimedia publicado en un tiempo menor a 6 sg desde que se produce el cambio en la plataforma CMS/DXP, y está disponible el nuevo objeto desde el origen.

- Debe disponer de herramientas para forzar el purgado selectivo de las cache, tanto desde una aplicación de gestión como mediante API.

- Tiempo de carga de pantallas: el tiempo necesario para cargar todos los componentes de una nueva pantalla será inferior a 2 segundos desde el momento en el que se genera el evento de petición (click, pulsación, etc). con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario/a y el posicionamiento en buscadores.

- Peticiones concurrentes de páginas por usuarios finales al CDN: mínimo 170.000 peticiones concurrentes sin pérdida de calidad en la experiencia de usuario.

6.1 EXPERIENCIA DE USUARIO

A fin de asegurar una calidad de experiencia de usuario óptima se utilizará como referencia los indicadores de calidad de Core Web Vitals de Google, herramienta que permite medir y generar informes de rendimiento. Los indicadores serán los siguientes:

- **Largest Contentful Paint (LCP)**: se refiere al tiempo para el despliegue del contenido más extenso, LCP por sus siglas en inglés, mide el rendimiento de carga. Para proporcionar una buena experiencia de usuario, el LCP debe producirse **dentro de los 2,5 segundos** desde que la página comienza a cargarse.

- **First Input Delay (FID)**: se refiere a la demora para la primera entrada, FID por sus siglas en inglés, mide la interactividad. Para proporcionar una buena experiencia de usuario, las páginas deben tener un FID de **menos de 100 milisegundos**.

- **Cumulative Layout Shift (CLS)**: se refiere a el cambio acumulativo en el diseño CLS por sus siglás en inglés, mide la estabilidad visual. Para proporcionar una buena experiencia de usuario, las páginas deben mantener un CLS de **menos de 0,1.**

- **First Contentful Paint (FCP)**: Primer despliegue de contenido (FCP) es una métrica importante, centrada en el usuario, para medir la velocidad de carga percibida porque marca el primer punto en la línea de tiempo de carga de la página en el que el usuario puede ver algo en la pantalla: una FCP rápida ayuda a tranquilizar al usuario de que algo está ocurriendo. Para brindar una buena experiencia de usuario, los sitios deberían esforzarse por tener una First Contentful Paint de **1.8 segundos o menos**. Para asegurarse de que está alcanzando este objetivo para la mayoría de sus usuarios, un buen umbral para medir es el percentil 75 de cargas de páginas, segmentado en dispositivos móviles y equipos de escritorio.

- **Interaction to Next Paint (INP)**: es una métrica experimental que evalúa la capacidad de respuesta. Cuando una interacción hace que una página deje de responder, se trata de una experiencia deficiente de usuario. INP observa la latencia de todas las interacciones que un usuario ha realizado con la página e informa de un único valor bajo el cual todas (o casi todas) las interacciones estaban por debajo del mismo. Un INP bajo significa que la página pudo responder rápidamente a todas, o a la gran mayoría, de las interacciones de usuario. Para asegurar que se están ofreciendo experiencias de usuario con buena capacidad de respuesta, un buen umbral para medir es el percentil 75 de las cargas de página registradas en medidas de campo, segmentadas en dispositivos móviles y de escritorio. Un INP **de o por debajo de 200 milisegundos** significa que la página tiene un buen comportamiento en cuanto a la respuesta.

- **Time to First Byte (TTFB)**: es una métrica fundamental para medir el tiempo de configuración de la conexión y la capacidad de respuesta del servidor web tanto en el laboratorio como en medidas de campo. Ayuda a identificar cuándo un servidor web es demasiado lento para responder a las solicitudes. En el caso de las solicitudes de navegación, es decir, las solicitudes de un documento HTML, ésta precede a cualquier otra métrica de rendimiento de carga significativa. Debido a que TTFB precede a las métricas centradas en el usuario, como First Contentful Paint (FCP) y Largest Contentful Paint (LCP), se recomienda que su servidor responda a las solicitudes de navegación lo suficientemente rápido para que el percentil 75 de los usuarios experimente un FCP dentro del umbral "bueno". Como guía general, la mayoría de los sitios deben esforzarse por tener un tiempo hasta el primer byte **de 0,8 segundos o menos**.

Las métricas de todas las URLs publicadas por el DXP en Internet tienen que respetar los umbrales marcados. Cuando alguna URL dependa del desempeño de un tercero ajeno al DXP se podrán medir estos parámetros sin estos condicionantes para comprobar el correcto funcionamiento del servicio. En este caso, se proporcionará a la EC las URLs que permitan hacer estas mediciones no condicionadas por terceros.

7 RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

7.1 CONDICIONES GENERALES

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

- Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

- La entidad que resulte adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

- La entidad que resulte adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

- La entidad que resulte adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

    - Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

    - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
    - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
    - Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los Centros de la Entidad Contratante éstas cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, especializadas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

7.2 CONDICIONES PARTICULARES

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- UNA (1) persona coordinadora.

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la empresa que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un responsable de servicio que además de interlocutor será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar.

Se facilitarán los datos de esta persona que será la que se mantenga en contacto con el responsable del contrato de la EC.

El responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

El profesional propuesto para desarrollar estas funciones deberá contar con, al menos, 5 años de experiencia en la coordinación de equipos que desarrollan aplicaciones similares a la recogida en la presente contratación.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horas de oficina.

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico
- Equipo mínimo de apoyo

El equipo operativo destinado a la ejecución del servicio por la adjudicataria deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación tal y como se ha definido en el apartado *"3.4.1 DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL DEL PROYECTO".*

8 GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Para la gobernanza del servicio, en este punto el licitador indicará la relación de documentación que aportaría en el caso de ser adjudicataria, al menos sobre los siguientes aspectos:

- **Guía/manuales de usuarios de procesos establecidosy herramientas puestas a disposición de la EC** (documentación operativa)
- Especificaciones funcionales/técnicas para **servicios y APIS**
- **Procesos y responsabilidades**
    - Uso y gestión de la plataforma
    - Escalado de la información
    - Gestión de crisis (descrito en el punto siguiente)

Con carácter general y adicionalmente a lo descrito para cada tipo de soporte, el adjudicatario del servicio debe contemplar las siguientes tareas recogidas como parte del seguimiento del servicio:

- **Comité/reunión Mensual:** seguimiento de la prestación del servicio en el que se recoja la actividad realizada y el impacto de esta de forma global, incluyendo resultados del seguimiento de los valores de rendimiento y disponibilidad requeridos.

- **Comité/reunión trimestral:** evolución de la plataforma.

- **Comité/reunión Anual**: acciones más relevantes llevabas a cabo por el servicio durante ese periodo y los hitos logrados. En esta reunión se hará la evaluación del año anterior y la planificación del siguiente, incorporando acciones preventivas, correctivas, e innovaciones propuestas.

El adjudicatorio deberá remitir con anterioridad al comité/reunión los informes asociados al seguimiento a realizar en dicho comité/reunión.

9 SERVICIOS DE SOPORTE DE CARÁCTER PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Para asegurar la integridad de la plataforma, el soporte preventivo y correctivo de la misma y de las distintas aplicaciones en todos sus aspectos serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

Para facilitar la gestión operativa y la coordinación con la EC, la adjudicataria deberá poner a disposición de la EC herramientas complementarias de interacción con la plataforma u otras herramientas (servicios de ***helpdesk***/***ticketing*** de incidencias), que permitan a la EC supervisar los procesos de soporte y el estado en tiempo real de la evolución de las incidencias o solicitudes en curso, así como el histórico de las mismas con capacidades de consulta y filtrado.

Por lo tanto, se requiere soporte técnico para la operación, administración, mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma y las aplicaciones.

Responderá a todas las cuestiones relativas a la plataforma, servicios y aplicaciones que puedan surgir por parte de la EC. Este servicio deberá poder comunicarse al menos en idioma euskera y castellano por el medio que establezca la adjudicataria en su propuesta de servicio. Todos los protocolos de comunicación y respuesta serán establecidos coordinadamente con la EC.

Tendrá doble carácter, tal y como se especifica a continuación:

9.1 SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER PREVENTIVO

La Adjudicataria será responsable de la supervisión proactiva integral de la plataforma y aplicaciones (tiempos de respuesta de plataforma y aplicaciones, latencias de difusión de contenidos, parámetros de rendimiento, control de calidad de los front-ends, errores en la publicación de los contenidos incluyendo los códigos de respuesta http pertenecientes a los grupos 4xx y 5xx, así como cualquier código de error que haya sido personalizado,etc...) y de los procesos automáticos vía API; planificación de actualizaciones para evolución de la plataforma, aplicaciones cliente o subsanación de *bugs*.

- Informes puntuales sobre el estado de la plataforma y aplicaciones cliente que pueda solicitar la EC para el análisis de problemáticas detectadas.

- Informes con periodicidad quincenal acordados con la EC sobre el rendimiento del conjunto o parte del sistema.

- Herramientas para la monitorización en tiempo real del servicio CMS/DXP:

  - Visualización y monitorización de tráfico de red al usuario final

  - Monitorización en tiempo real de códigos de respuesta.

  - Dispondrá de mecanismos para la monitorización en tiempo real de la actividad de la misma por parte de la EC. Por tanto, la empresa adjudicataria proporcionará una herramienta para el acceso a ficheros de logs en formato W3C o combinado, que deben ser accesibles por la EC para su procesado propio si así lo considera, o en su lugar la CDN transmitirá el registro de logs en tiempo real, al menos en formato syslog.

  - La herramienta de monitorización será capaz de mostrar en tiempo real como mínimo:

    - ✓ Volumen de tráfico / tiempo hacia el usuario final.
    - ✓ Hits / tiempo.
    - ✓ Tipo de respuesta (2xx, 3xx, 4xx ...) / tiempo.

- Herramientas de informes y analíticas del servicio CMS/DXP:

  - Monitorización durante un periodo temporal a demanda, dentro de como mínimo los últimos 60 días, de:

    - ✓ Volumen de tráfico servido hacia el usuario final.
    - ✓ Volumen y tráfico por subdominio.
    - ✓ Códigos de respuesta.
    - ✓ Hits.

9.2 SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER CORRECTIVO

La Adjudicataria será responsable de la resolución de averías/incidencias detectadas sobre la plataforma de forma integral y sobre las aplicaciones, con al menos la siguiente cobertura horaria, y para un nivel de criticidad establecido por la EC con la apertura de la incidencia, o bien durante la evolución de la misma como un proceso de escalado por gravedad:

- Incidencias de Nivel 3 (consultas genéricas o incidencias de baja prioridad): atención en horario de oficina 8x5, apertura de incidencias al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la incidencia inferior a 8 horas laborables.

- Incidencias de Nivel 2 (incidencias que no merman significativamente el rendimiento de la plataforma, ni la operativa de las aplicaciones cliente, ni se limita el acceso a contenidos de alta relevancia): atención en horario de oficina 8x5, apertura de incidencias al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la incidencia inferior a 4 horas laborables.

- Incidencias de Nivel 1 (incidencias que merman significativamente el rendimiento de la plataforma, afectan de forma severa sobre las aplicaciones cliente y/o su experiencia de usuario, o limitan el acceso a contenido de alta relevancia): atención en horario 24x7x365, apertura de incidencias al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y/o vía teléfono y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la incidencia inferior a 20 minutos.

Descritas las características mínimas del soporte requeridas por la EC, de conformidad con los criterios de adjudicación definidos en el PCAP, se valorarán las mejores prestaciones incluidas en el servicio para esta funcionalidad, y que la licitadora deberá describir de forma concisa.

Asimismo, y de conformidad con el PCAP, los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias estarán sometidos a penalizaciones.

10 SERVICIOS DE SOPORTE DE CARÁCTER EVOLUTIVO

Los servicios de soporte evolutivo sobre la plataforma objeto de la presente contratación se llevarán a cabo según la metodología y procedimientos que se describen a continuación:

i. Solicitud de proyecto desarrollo

Los servicios se iniciarán mediante una solicitud en la que la EC definirá las necesidades requeridas por el proyecto y presentará esta solicitud a la adjudicataria. La EC realizará las peticiones a través del /la responsable del servicio nombrado por la adjudicataria al efecto.

ii. Propuesta de proyecto de desarrollo

La adjudicataria deberá realizar una memoria técnica de ejecución junto con la planificación de los trabajos y la estimación en horas y económica por perfiles profesionales necesarias para la ejecución del proyecto de desarrollo.

Esta propuesta deberá ser entregado a la EC en el **plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles,** salvo que la EC acuerde un plazo mayor.

iii. Aprobación del proyecto de desarrollo por parte de la EC

La EC podrá aceptar la propuesta, cancelar la petición, o pedir una revisión o replanificación.

Una vez aceptada finalmente una propuesta, los compromisos contenidos en la misma sobre el plazo de ejecución y recursos comprometidos serán vinculantes para ambas partes.

iv. Ejecución del proyecto de desarrollo

La adjudicataria ejecutará cada proyecto solicitado tal y como se haya pactado con la EC. En caso de discrepancias y dudas, el/la responsable del proyecto lo comunicará al responsable del contrato de la EC para su subsanación o aclaración.

v. Puesta en producción y recepción del proyecto de desarrollo

La Adjudicataria procederá al despliegue en los entornos de producción. La fecha y momento de la publicación será determinado por la EC, pero en cualquier caso será realizada por la adjudicataria salvo que la EC determine lo contrario.

Queda prohibida la republicación de una versión por parte de la adjudicataria sin autorización de la EC.

Con fecha de dicha entrega la EC procederá a la aceptación de la correspondiente factura incluyendo los servicios profesionales consumidos para la realización del proyecto.

11 PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

El adjudicatario de esta licitación establecerá un plan de gestión de crisis que contemple los posibles escenarios que afecten de manera significativa al servicio, a alguno de sus públicos objetivos, a una crisis reputacional o a un ataque a la marca. Se cubrirán al menos los siguientes aspectos:

- **Identificación de riesgos**: describirá los posibles escenarios contemplados por parte del adjudicatario, con impacto de importancia y alcance, estableciendo la categorización de responsabilidades, la definición de roles y la planificación de procedimientos de gestión para la coordinación del plan de acción.

- **Plan de acción:** procedimiento propuesto como contingencia para responder en cada uno de los escenarios.

- **Estrategia de comunicación:** procedimiento propuesto en función del plan de acción.

- **Monitorización:** procedimiento propuesto y medios establecidos en los diferentes ciclos de vida de la crisis y asesoramiento continuo hasta el fin del mismo a la EC.

La EC podrá solicitar la adaptación del Plan de Gestión de Crisis para adaptarlo a sus procedimientos internos con el fin de optimizar la coordinación ante eventuales sucesos.

12 PLAN DE MIGRACIÓN INICIAL Y PLAN DE SALIDA

12.1 PLAN DE MIGRACIÓN AL INICIO DEL CONTRATO

Durante el periodo de migración el servicio vigente deberá estar 100% operativo en todo momento, por lo que el licitador deberá garantizar que las tareas precisas para la migración del servicio ni interrumpen ni degradan la prestación de los servicios vigentes.

El licitador presentará una propuesta para la realización del Plan de Migración de los servicios que fueran contratados, en el que justificará:

- La metodología propuesta
- El cronograma de tareas propuesto para su ejecución
- Las garantías sobre continuidad del servicio durante el periodo de migración
- La calidad y cantidad de los recursos comprometidos

El plan de migración incluirá los costes derivados de la adaptación de la plataforma de la EC al nuevo proveedor del servicio como pueden derivarse por ejemplo de cambios de URLs y llamadas a APIs de las aplicaciones de la EC.

El plan de migración deberá ser consensuado y aprobado por la EC antes de su ejecución.

La migración de los servicios contratados es responsabilidad exclusiva del adjudicatario asumiendo los costes (infraestructura / tráfico, etc…) que ésta implique, incluyendo los derivados del movimiento de la información y contenidos almacenados en los servicios actualmente contratados. En función del plan propuesto y con el objetivo de facilitar dicha migración, la EC valorará la viabilidad de facilitar perfiles especiales de acceso a los servicios actualmente contratados.

Todos los costes de adaptación de los sistemas si fuera necesario instalarlos en la sede de la EC serán por cuenta de la empresa que resulte Adjudicataria.

12.2 SALIDA Y MIGRACIÓN DEL SERVICIO AL FINAL DEL CONTRATO

Una vez concluido el contrato la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en cualquier caso y con el mejor esfuerzo la migración de los servicios que viniera prestando hasta esa fecha.

Las acciones precisas para facilitar dicha migración posterior se consideran un servicio profesional incluido en el importe del contrato, y únicamente podrá facturarse y al mismo precio vigente a la fecha de extinción, la prestación temporal del servicio que sea preciso prorrogar durante dicho proceso de migración.

La empresa adjudicataria de la contratación presentará un plan para la salida ordenada del servicio una vez concluido el periodo contratado en el caso de no ser adjudicataria de la continuidad del mismo.

En dicho plan se compromete a mantener la continuidad del servicio durante la migración al nuevo adjudicatario del mismo si así se diera el caso, con los mismos precios vigentes al final del contrato, así como a facilitar a la contratante la migración todos los activos digitales a la plataforma que disponga el nuevo adjudicatario para tal fin.

A petición de la EC, todos los proyectos de diseño, así como los elementos de diseño resultantes deberán ser entregados a la EC a la salida del servicio.

Se estima que la migración del servicio no superará un periodo máximo de 6 meses a partir de la formalización del nuevo contratista del servicio.

13 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD

De conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), (RD 311/2022) y de acuerdo con la política de seguridad de la EC, la adjudicataria deberá certificar, al menos, el nivel medio en el ENS.

A tal efecto:

1. Cuando el servicio sea prestado por una empresa española será necesario que esté certificada en el Esquema Nacional de Seguridad en esa tipología de servicio con Nivel Medio o superior.

2. Cuando el servicio sea prestado por una empresa no española será igualmente válido que la empresa prestadora del servicio disponga de la norma ISO 27001 o equivalente.

Será, en el caso de ser seleccionada y previa a la adjudicación del contrato, cuando la empresa seleccionada (propuesta con mejor relación calidad/precio) deba acreditar esta situación.

14 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

15 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar la siguiente documentación de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

15.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

15.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS