PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y SOPORTE DE UNA SOLUCIÓN IT EN LA NUBE PARA LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS Y PARA LA GESTIÓN DE PROGRAMACIÓN Y PARRILLA

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2025.99

09/09/2025 (Versión 0)

1. ANTECEDENTES 4

1.1 PLANIFICACIÓN 4
1.2 PROGRAMACIÓN Y PARRILLA 5

2. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES A CUBRIR 5

3. DEFINICIÓN GLOBAL DE LA SOLUCIÓN 6

4. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES FUNCIONALES 8

4.1 PLANIFICACIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS 8
4.2 PROGRAMACIÓN Y PARRILLA DE EMISIÓN 13
4.3 FUNCIONALIDADES TRANSVERSALES 16
4.4 MOTOR DE INTEGRACIÓN 17

5. REQUISITOS GENERALES 18

5.1 USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y EXPERIENCIA 18
5.2 REQUISITOS DE PLATAFORMA Y SERVICIO 18
5.3 REQUISITOS DE SEGURIDAD 19
5.4 REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD Y EVOLUCIÓN 20
5.5 DIMENSIONAMIENTO DEL SISTEMA 21

6. SERVICIOS A PROPORCIONAR 22

6.1 FASE 1. PUESTA EN MARCHA DE LA SOLUCIÓN 23
6.1.1 Análisis y diseño 23
6.1.2 Construcción y adaptación de la solución 24
6.1.3 Migración de datos 25
6.1.4 Puesta en producción 25
6.1.5 Gestión del cambio 26
6.2 FASE 2. SERVICIO POST-IMPLANTACIÓN Y EVOLUCIÓN 27
6.3 ACTIVIDADES DE GESTIÓN 29

7. PLANIFICACIÓN 31

7.1 ALCANCE 31
7.2 CALENDARIO 33
7.3 RECURSOS 34
7.4 ENTREGABLES 36
7.5 CALIDAD 40
7.6 COMUNICACIONES 41

8. DURACIÓN DEL CONTRATO. 42

9. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. 42

10. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO. 43

11. RECURSOS PROFESIONALES 44

11.1 CONDICIONES GENERALES 44
11.2 CONDICIONES PARTICULARES 45

12. NIVEL DE SERVICIO 46

13. REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 47

14. PENALIZACIONES **47**

15. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO **47**

16. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS **48**

16.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 48

16.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 48

1. ANTECEDENTES

A lo largo de los últimos años, EITB ha afrontado el reto de coordinar una creciente diversidad de recursos humanos y técnicos en entornos de producción cada vez más exigentes y multicanal. La planificación eficiente de personas, equipos y medios técnicos, así como la correcta gestión de la programación y las emisiones, se han convertido en factores críticos para garantizar la calidad del servicio público audiovisual.

Desde hace más de 20 años, EITB ha venido utilizando soluciones informáticas desarrolladas a medida para gestionar la planificación de recursos humanos y técnicos, así como la gestión de la programación y parrillas de sus medios y emisiones. Estos sistemas están desactualizados, tanto en el ámbito funcional como en el tecnológico, lo que genera dificultades y una carga adicional de trabajo para el equipo técnico en el mantenimiento de los sistemas.

Además, los modelos de programación y emisión se han diversificado (TV, radio, OTT), lo que exige sistemas más flexibles, integrados y sostenibles.

Es por todo esto que EITB ha definido un plan para modernizar sus sistemas de planificación y programación, apostando por soluciones de mercado implantadas bajo un modelo SaaS. La solución a contratar deberá cubrir de forma la planificación de recursos operativos y la gestión de la programación (lineal y digital), y estar alineada con los principios de eficiencia operativa, escalabilidad, integración y sostenibilidad.

1.1 Planificación

EITB realiza la planificación de las personas y recursos técnicos a través de una aplicación, denominada "**Plangintza"**, desarrollada e implantada en el 2002, cuyo objetivo es la planificación de la producción identificando tanto las personas operativas como los recursos técnicos necesarios para llevar a cabo esa producción.

Además, parte de los datos que gestiona este sistema, se envían diariamente a la plataforma de analítica de EITB, basada en Oracle Analytics Server (versión 7.0), en la que se combinan datos de diferentes áreas como la económico-financiera y la de recursos humanos, construyendo paneles y cuadros de mando transversales que permiten un seguimiento de datos de diferentes sistemas, mejora de los procesos transaccionales de asignación de recursos, KPIs y toma de decisiones para la dirección.

Mensualmente se envían todos los datos variables generados durante el mes a la aplicación de RRHH y nóminas, en este momento usándose la versión emind de CEGID (antes META 4) y pendiente su migración para finales del año 2025 a la versión Peoplenet de CEGID, así como los costes internos de los recursos técnicos y de las personas al ERP financiero (EBS de Oracle en versión 12.1)

La tecnología utilizada en la aplicación de "**Plangintza"** está obsoleta y no facilita su evolución y mantenimiento lo que provoca una desactualización tanto en el ámbito funcional como en el tecnológico.

Durante el 2024 se llevó a cabo un estudio de las necesidades funcionales que existían, así como los requisitos técnicos para la implantación de un nuevo sistema de Planificación de personas y recursos técnicos, identificando las carencias y las áreas de mejora que debería de incorporar el nuevo sistema.

La solución a implantar deberá tener la capacidad de evolucionar e integrarse con las demás herramientas que EITB tiene en la actualidad, además de integrarse con el módulo de Programación y Parrilla que forma parte del alcance de este proyecto.

1.2 Programación y parrilla

EITB realiza la programación de la parrilla de emisión a través de una aplicación, denominada **Parrilla**, desarrollada e implantada en el 2019, cuyo objetivo es conformar el minutado de emisión de cualquier día incluyendo producciones propias, producciones ajenas, publicidad y promociones. Es de vital importancia considerar la gestión de los derechos de emisión para conformar la parrilla de cada día.

Mensualmente se recogen todas las emisiones por canales y días, incluyendo OTT, VOD para poder hacer el cierre analítico y generar los correspondientes consumos y existencias de las producciones tanto propias como ajenas.

La planificación y gestión de la programación y las parrillas de emisión de EITB se realiza actualmente mediante herramientas internas desarrolladas a medida que no están plenamente integrados con el sistema de planificación de recursos humanos y técnicos. Este enfoque fragmentado dificulta una visión global y coherente de toda la cadena de valor, desde la propuesta de un contenido hasta su emisión lineal o digital.

El crecimiento del número de canales, la coexistencia de plataformas lineales y bajo demanda (OTT/VOD), la necesidad de respetar derechos de emisión y asegurar una correcta sincronización de contenidos, promos, elementos gráficos y espacios publicitarios, hacen imprescindible contar con una solución tecnológica que permita diseñar, planificar y gestionar de forma integrada las parrillas de programación.

La solución a implantar deberá dar soporte tanto a la programación estratégica (planificación a largo plazo) como a la operativa (planificación diaria), permitiendo una construcción visual y flexible de las parrillas, así como el cumplimiento automático de reglas de emisión, restricciones horarias o criterios editoriales y comerciales.

Adicionalmente, deberá contemplar la gestión de elementos promocionales (autopromociones, sobreimpresiones, cortinillas, etc…), la sincronización con el sistema de playout de emisión en las continuidades de la televisión y la exportación de listas de emisión (playlist) en formatos estándar para los sistemas automatizados de continuidad, así como la conciliación posterior con los logs de emisión.

Esta capa funcional será clave para garantizar la coherencia de la oferta de contenidos en los distintos canales de EITB, así como para optimizar los recursos dedicados a la planificación, garantizar el cumplimiento normativo, y maximizar el aprovechamiento del inventario de emisión, incluyendo espacios publicitarios.

2. OBJETO DEL CONTRATO Y NECESIDADES A CUBRIR

Mediante la presente contratación el **EITB Media** (en lo sucesivo, **EITB, Entidad Contratante o EC**, indistintamente) pretende contratar un servicio de configuración, adecuación, implantación y soporte de una solución modular IT en la nube que permita gestionar:

- La planificación de **los recursos técnicos y del personal operativo** necesario para la producción audiovisual.
- La planificación de la **programación y parrillas de emisión** de sus distintos canales.

Actualmente, estas funciones se apoyan en herramientas desarrolladas a medida, con tecnologías obsoletas que hacen complejo evolucionar los sistemas con agilidad a las necesidades de la organización ni garantizar su continuidad tecnológica.

La solución a implantar deberá atender, entre otras, a las siguientes necesidades:

- Disponer de una herramienta **centralizada** y accesible, capaz de gestionar de forma eficiente la planificación de personal operativo y recursos técnicos, respetando las condiciones específicas de los **convenios** laborales en vigor, y con la suficiente **flexibilidad** para amoldarse a las condiciones laborales que vayan reflejando los convenios de EITB.
- **Optimizar** la planificación y gestión de la programación de contenidos, garantizando el **cumplimiento** de reglas editoriales, promocionales y de derechos de emisión.
- Asegurar la **trazabilidad** y fiabilidad de la información, y facilitar su integración con sistemas de analítica y cuadros de mando corporativos.
- **Integrarse** con los sistemas corporativos existentes (recursos humanos, producción, analítica, playout, etc.) y garantizar la interoperabilidad con herramientas externas.

Este contrato se estructurará en dos fases diferenciadas (explicadas en el apartado 6. Servicios a proporcionar), a ejecutar de manera consecutiva:

- La **Fase 1** comprenderá el análisis, diseño, construcción, migración, validación y puesta en marcha de la solución.
- La **Fase 2** incluirá el servicio post-implantación y evolución del sistema.

En cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuado con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3. DEFINICIÓN GLOBAL DE LA SOLUCIÓN

La solución a implantar debe dar respuesta a dos necesidades clave de su día a día: la **gestión de la planificación de los recursos de producción** (personal operativo y medios técnicos) y la **planificación y control de la programación y emisiones** (para cualquier canal de consumo, tanto lineal como digital).

Se requiere una **solución estándar de mercado,** implantada bajo un modelo **SaaS (Software as a Service)**, que garantice alta disponibilidad, escalabilidad, evolución fácil y ágil funcional, acceso multiplataforma. La solución deberá proporcionar mecanismos de adaptación y configuración de los componentes y módulos estándar, permitiendo ajustarse a los procesos de trabajo y negocio de EITB.

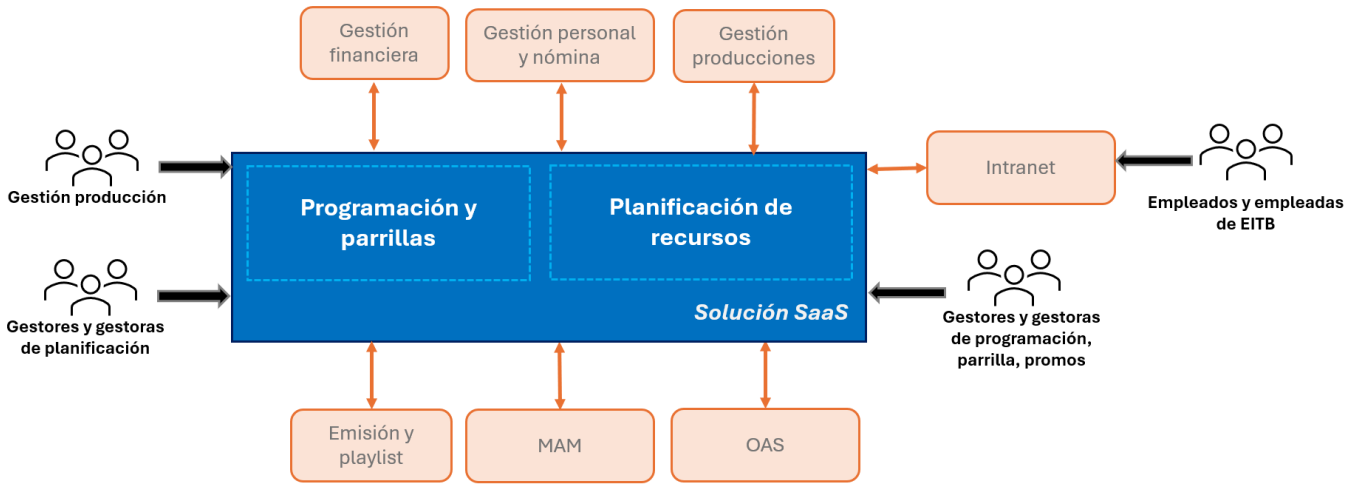
La solución deberá contar con los siguientes componentes que respondan, al menos, a:

- **Gestor de planificación de recursos técnicos y humanos operativos**: que permitirá la diseñar para las producciones la planificación diaria, semanal o a largo plazo del personal técnico-operativo (cámaras, técnicos de sonido, montadores, etc.) y de los medios técnicos a utilizar (unidades móviles, platós, salas, etc.), optimizando la disponibilidad, previniendo solapamientos y considerando múltiples ubicaciones,

tipologías de jornada, turnos, convenios laborales, permisos, bajas, disponibilidad y competencias.

- **Gestor de programación y parrillas**: deberá permitir diseñar la parrilla (independientemente del canal lineal o digital), dando soporte al control de reglas editoriales, promocionales y publicitarias, con el control de derechos de emisión, gestionando versiones, y exportándose/integrándose automáticamente listas de emisión para el sistema de playout. También debe incluir funciones de conciliación de lo emitido y alertas de anomalías.
- **Motor de integración**. La solución deberá incluir mecanismos estandarizados para la integración con otros sistemas corporativos, algunos serán:
    - Sistema de contabilidad y compras.
    - Gestión de personas, ausencias y pago de nómina (Peoplenet)
    - Sistemas de control de acceso (Dorlet)
    - Herramientas de analítica (Oracle Analytics Server)
    - Sistemas de emisión (automatización de playout Pebble-beach Marina).

Además de esos componentes deberá proporcionar **funcionalidades transversales estándar** como: control de accesos, gestión documental de cada asignación o emisión, trazabilidad completa de la planificación, y generación de informes operativos y ejecutivos.



En cuanto a los requisitos técnicos, la solución deberá aportar:

- **Modularidad y escalabilidad**, permitiendo incorporar nuevas funcionalidades o ampliar su alcance progresivamente sin necesidad de rediseños estructurales.
- **Acceso web responsive**, desde distintos dispositivos y ubicaciones, con interfaces adaptadas al perfil del usuario.
- **Seguridad y cumplimiento normativo**, incluyendo gestión de permisos, trazabilidad de acciones, encriptación de datos y cumplimiento de RGPD y ENS.

- **Disponibilidad de APIs abiertas y estándares de intercambio**, que faciliten la interoperabilidad y la integración futura con nuevos sistemas.
- **Adaptabilidad y personalización de los procesos** para poder evolucionar y ajustar el sistema a las necesidades actuales y futuras de EITB.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES FUNCIONALES

La solución descrita en el apartado anterior se compone de distintos módulos funcionales, cada uno de los cuales responde a una necesidad operativa concreta de EITB.

En este apartado se detallan los requisitos funcionales que deberá cubrir cada módulo, estructurados de forma homogénea para facilitar su comprensión y evaluación: destinatarios del módulo, funcionalidades clave, interacciones con otros procesos, integraciones técnicas requeridas y datos implicados en su implantación.

Estos requisitos son los que deberá cumplir la solución objeto del presente expediente. En este apartado se tratan principalmente los requisitos funcionales como de integración y migración que indican lo que cada componente del sistema debe hacer, y en apartados posteriores, se describen los requisitos técnicos, como los requisitos tecnológicos (seguridad, disponibilidad,…).

El adjudicatario deberá llevar a cabo la instalación, configuración y puesta en marcha, y encargarse de todas las adaptaciones, configuraciones y parametrizaciones necesarias para que el sistema cumpla los requisitos que se describen en el presente pliego.

4.1 Planificación de recursos técnicos y humanos

Usuarios destinatarios

Este módulo está orientado a cubrir las necesidades de:

- Responsables de planificación operativa, personal de la Dirección de Planificación de EITB Media, encargados de coordinar asignaciones, turnos y recursos en función de la programación prevista.
- Gestores de catálogos de recursos técnicos, que mantienen actualizado el inventario de medios disponibles y condiciones de uso por tipo de producción.

Funcionalidades clave esperadas y requisitos funcionales

La solución deberá cubrir de forma completa la planificación de recursos humanos y técnicos, desde la configuración de programas hasta la información de costes. Deberá incluir al menos, las siguientes funcionalidades:

- **Gestión de programas y producciones**
    - Creación de programas y producciones vinculada, incluyendo metadatos que se definirán durante el proyecto como: referencia, título de producción, numero producción, hora de emisión, etc.
    - Carga automática de datos de producción al crear un nuevo programa.
- **Planificación operativa y asignación de recursos**
    - Creación y gestión de tareas. Las tareas son la base sobre la que se realiza la planificación de recursos, con metadatos como fecha, hora, dirección

completa (provincia, municipio, lugar,…). Además, deberán de tener un estado que indicará el momento de planificación en el que se encuentra.

- Asignación de recursos humanos y técnicos a tareas concretas según el tipo de producción (grabaciones en estudio, exteriores, directos, etc.).

- Posibilidad de definir plantillas de necesidades por tipo de programa, reutilizables y parametrizables. Esto permitirá en tareas repetitivas tener definidas las necesidades de base (por ejemplo: unidad móvil para entrevistas, recursos técnicos y humanos para un evento deportivo…) facilitando la planificación al disponer de una configuración base precreada.

- Gestión de asignaciones desde una vista de planificación visual (calendario semanal o mensual), con distintos niveles de agrupación: por programa, área, persona o medio.

- Disponibilidad. El módulo contará con la posibilidad de gestionar y consultar la información de disponibilidad de los recursos, proporcionando informes de consultas e identificación de incompatibilidades.

- Validación automática del cumplimiento de reglas de planificación y convenios laborales a aplicar (ej. límites diarios/semanales, turnicidad, descansos mínimos). Deberá validarse automáticamente la disponibilidad de las personas (por ejemplo: existen circunstancias que hacen que un profesional no esté disponible para su asignación - se puede dar cuando el profesional está de baja, huelga, excedencia, etc – y en estos casos el sistema no deberá permitir la asignación del profesional). Además, el sistema irá gestionando las ocupaciones de los recursos humanos para que no pueda ser asignado a otras tareas en un mismo horario.

- Planificación diaria, semanal y a largo plazo para personas y medios, basada en la programación prevista. Para el caso de las planificaciones a largo plazo, el sistema deberá facilitar la creación de tareas para cubrir necesidades de aquellos programas que tienen carácter periódico a lo largo del tiempo, por ejemplo: teleberri, eguraldi… o bien de programación que se repite en épocas concretas del año: regatas, seguimiento de San Fermines…

- Asignación de personas y equipos de forma individual o mediante plantillas por tipo de producción (por ejemplo, perfiles de necesidades para grabación en estudio o exteriores).
  - En la selección de recursos técnicos deberá permitirse la selección de forma individual o agrupada (kit).
  - En la selección de recursos humanos deberá permitirse la selección por categoría y/o competencias requeridas para llevar a cabo la tarea.

- Gestión de los diferentes tipos de recursos técnicos necesarios para planificar producciones de diferente tipo, contemplando casuística para programas informativos como de entretenimiento o de producciones de series (escenas, elenco, vestuario, escenarios,…)

- Se deberá permitir la planificación de profesionales sin estar asignados a programa o producción alguna (principalmente personal que da soporte a la explotación del negocio). Pero estas personas también necesitan ser

asignadas a una tarea para incorporar a su calendario y generar sus bonos de trabajo.

- **Gestión de jornadas, convenios y descansos**
    - Registro de jornadas laborales previstas y realizadas.
    - Configuración del sistema de las reglas que marcan los diferentes convenios que tiene EITB y que deberán tenerse en cuenta para la planificación: horarios, nocturnidad, turnicidad, disponibilidad mínima, pluses, descansos, retribuciones, días festivos, etc.
    - Facilidad en la modificación y adecuación de la configuración que determinan los convenios laborales para contemplar las modificaciones que puedan irse produciendo.
    - Contemplar la información relativa a las ausencias de las personas (permisos, bajas, vacaciones y acumulaciones de horas).
    - Gestión de ausencias como vacaciones.
    - Posibilidad de incorporar excepciones y condiciones especiales (servicios mínimos, huelgas, turnos extraordinarios).
    - Cálculo automático del tipo de jornada (ordinaria, nocturna, festiva, en descanso).
    - Procesos que generen informes para facilitar la validación del cumplimiento de las reglas en una planificación realizada contemplando, entre otros, el control de: máximos de jornada, descansos obligatorios, días seguidos trabajados, etc.
- **Gestión y validación de bonos de trabajo (Ian-bono)**
    - Generación automática de bonos de trabajo, bien con cálculo de unidades que externamente se calculará el equivalente económico o bien que el propio sistema pueda realizar el cálculo económico completo según reglas de los diferentes convenios o parámetros definidos (trabajo en descanso, nocturnidad, desplazamiento, superior categoría...).
    - Revisión por parte del empleado y empleada de EITB y validación por la persona responsable que se encargue de esta tarea y que variará en función del grupo de personas que se corresponda. Esta tarea podrá realizarse fuera del sistema *(en el caso de los empleados y las empleadas, y en el caso del o la responsable)* o en el propio sistema *(por el o la responsable)*. Para esto el sistema deberá proporciona una capa de API de consulta que permita mostrar esta información en sistemas externos.
    - Visualización individual de bonos de trabajo acumulados, desglosados por tipo, fecha, programa y centro de coste.
    - Capacidad para exportar los bonos de trabajo al sistema de nómina, incluyendo todos los campos necesarios: persona, código, concepto, importe, imputación.
- **Gestión de tareas y carga de trabajo**

- Registro de tareas planificadas y realizadas reales (jornada real) por persona o equipo. Comparativa entre planificación y tareas realizadas reales.

- Clasificación de tareas por tipo, duración, complejidad y coste.

- Identificación de carga de trabajo por persona, tanto planificada como real.

- Alertas ante sobrecargas o desequilibrios en la distribución.

- Control del registro horario de personas en Dorlet, comparativa con horarios del bono de trabajo.

- **Visualización individual y publicación de horarios**
  - Consulta individual por parte de empleados y empleadas a través de Tortolika (intranet corporativa propia) o plataforma integrada *(el sistema deberá permitir la consulta de esta información desde el propio sistema o bien desde una API)*.

  - Publicación de horarios de manera estructurada y controlada: posibilidad de fijar fecha de publicación, seguimiento de cambios, bloqueos.

  - Acceso a turnos, asignaciones, devengos, vacaciones y solicitudes desde móvil u ordenador.

- **Informes y explotación de datos**
  - Generación de informes detallados por programa, persona, centro, fecha o tipo de tarea. Algunos ejemplos son:

    - Reporte de desviaciones por unidad de evaluación:
      - Presupuesto planificado vs real
      - Recursos según formatos vs real

    - Reportes de desempeño de la unidad de evaluación:
      - Rentabilidad
      - Cumplimiento de programación

    - Reportes de desempeño por tipos de recursos:
      - Utilización
      - Sobrecoste

    - Reportes generales:
      - Listado de las categorías en las que se ha recurrido a profesionales de otras categorías para poder cubrir la demanda.
      - Mostrar la disponibilidad de los recursos técnicos necesarios para la producción de contenidos audiovisuales.
      - Consultar la disponibilidad de los miembros del equipo necesarios para la producción de contenidos audiovisuales.
      - Mostrar las necesidades cubiertas y no cubiertas de recursos y sus asignaciones asociadas.
      - Mostrar la programación de los proyectos audiovisuales en curso y futuros, indicando las fechas de inicio y finalización, los recursos técnicos y humanos asignados a cada proyecto.

        - Consultar los costos asociados a cada proyecto audiovisual.

    - Indicadores clave (KPIs): horas asignadas, días planificados, cumplimiento, desviaciones, costes.

    - Comparación de la asignación de costes de producción con los presupuestos asignados inicialmente.

    - Generación de informes personalizados a partir de filtros o búsquedas para obtener información más personalizada.

    - Exportación directa de informes en Excel, PDF o visualización integrada en cuadros de mando (vía Oracle Analytics Server) para lo cual deberá existir una integración bien a través de APIs y de exportación de ficheros.

Dependencias e interacciones

Este módulo deberá interoperar de forma fluida con:

- El módulo de **programación y parrillas**, para anticipar las necesidades de recursos según la parrilla prevista.
- El **catálogo** de medios técnicos, que proporcionará la disponibilidad y condiciones de uso de los recursos materiales asignables.
- El módulo de **integración/API Layer**, que conectará esta planificación con otros sistemas corporativos y garantizará la sincronización de datos.

Integraciones técnicas requeridas

Las integraciones deberán realizarse preferentemente mediante API, de forma segura y con trazabilidad, incluyendo al menos:

- Sistema de **RRHH** (Peoplenet): intercambio de datos personales, centros de coste, convenios y nómina. Gestión de un conjunto de ausencias y permisos del personal.
- **Intranet** denominada **Tortolika** (Zero Paper): consulta por parte del personal de su planificación y devengos. Gestión de un conjunto de ausencias y permisos del personal.
- **OAS** (Oracle Analytics Server): explotación y análisis de datos operativos y económicos.
- Sistema de **fichajes** (Dorlet): sistema para la gestión de accesos a las sedes de EITB, se basa en un control de presencia que se realiza mediante un sistema de fichajes de la empresa DORLET y con el que podrá, entre otras cosas, validar la jornada real.
- ERP **contable** (Oracle eBusiness Suite): para imputación de costes, proyectos y seguimiento económico de los recursos asignados.

Datos a migrar y criterios de calidad

Durante la fase de análisis del proyecto se realizará un inventario de los datos que deberán incorporarse al nuevo sistema y que actualmente estén alojados bien en el sistema actual o en otros sistemas de gestión de EITB.

Esta migración de datos deberá incorporar en todo caso, mediante los procedimientos correspondientes, los datos generados **a partir del año 2024**, relativos a la carga de datos

maestros y producciones que estén en curso o previstas, catálogo de personas con la información necesaria de sus perfiles de planificación, catálogo de recursos técnicos, códigos económicos, así como cualquier otro tipo de información que se haya identificado durante la tarea de análisis como necesaria para el correcto funcionamiento del nuevo sistema. Además, deberán cargarse las reglas que vienen marcadas por convenios colectivos o por el área de planificación y que son la base de la generación de calendarios y turnos.

En el transcurso del proyecto, se valorará la necesidad y complejidad de migrar las asignaciones o datos resultado de la gestión finalizada.

Se deberá identificar y migrar otros tipos de información, como pueden ser los datos de programaciones recurrentes.

La carga de datos deberá ser validada y realizar las pruebas necesarias que garanticen la calidad de la información migrada.

- Validación de integridad y consistencia de datos.
- Control de duplicidades y coherencia en las reglas de negocio.
- Garantía de trazabilidad del origen y destino de los datos migrados.
- Cumplimiento estricto del RGPD en todo el proceso de tratamiento.

4.2 Programación y parrilla de emisión

Usuarios destinatarios

Este módulo está dirigido principalmente a:

- Personal de las áreas de **programación editorial y emisión**, encargados del diseño de las parrillas y la planificación de la emisión diaria.
- Responsables de **contenidos** que definen la estrategia de programación y controlan el cumplimiento de reglas editoriales y promocionales.
- **Técnicos de continuidad y emisión**, que operan sobre las listas generadas para su volcado a sistemas de playout.

Funcionalidades clave esperadas y requisitos funcionales

El sistema deberá cubrir de manera completa el ciclo de planificación de la programación de contenidos, incluyendo los siguientes requisitos funcionales:

- **Diseño de parrillas multicanal**, tanto para canales lineales como digitales, incluyendo estructuras horarias, franjas fijas y bloques configurables. La planificación deberá poder realizarse desde un entorno centralizado que permita gestionar simultáneamente varios canales.

- **Gestión de contenidos programables**, con identificación de títulos, versiones, duración, idiomas, códigos, localizaciones y metadatos editoriales. La herramienta deberá permitir la búsqueda rápida de contenidos disponibles y su validación antes de su programación.

- **Definición de reglas de programación** (editoriales, promocionales, de derechos, prioridad de emisión…), aplicables por canal, franja o tipo de contenido. Deberá

contemplarse también la gestión de contenidos restringidos por franja horaria, por condiciones contractuales o por tipo de público (protección de menores, subtitulación, accesibilidad, etc.).

- **Estructuras de emisión reutilizables**, que permitan crear plantillas semanales o diarias con franjas y bloques definidos previamente, facilitando la programación periódica y la reducción de errores.

- **Asignación de contenido a slots de emisión**, validando automáticamente solapamientos, huecos, errores de duración o incompatibilidades de formato. El sistema deberá permitir forzar excepciones con justificación.

- **Control de versiones** de contenido y su vínculo con materiales audiovisuales disponibles (conexión con sistemas MAM). Validación de que la versión programada existe y está disponible para su emisión.

- **Visualización de la parrilla diaria/semanal** mediante interfaces tipo timeline, con herramientas gráficas (drag & drop), codificación por colores y leyendas que indiquen el estado del contenido (programado, pendiente, emitido, modificado, etc.).

- **Gestión de alertas y validaciones**: detección de huecos, excesos de duración, contenidos no válidos o sin material asociado, conflictos entre campañas promocionales y programación editorial.

- **Generación automatizada de listas de emisión (playlists) por canal**, con compatibilidad con los sistemas de continuidad/plout actuales de EITB Media. El sistema deberá ser capaz de combinar o integrarse con herramientas de fusión de playlist editorial y comercial, actualmente separadas en EITB, garantizando consistencia e integridad en la exportación al sistema de automatización.

- **Conciliación entre lo planificado y lo emitido (as-run log)**, incluyendo la importación de logs de emisión reales y la identificación de desviaciones, sustituciones no planificadas o fallos de emisión.

- **Soporte a cambios de última hora, contingencias y reemisiones**, con funcionalidades para modificación rápida de bloques o inserción de contenidos alternativos, especialmente útil en emisiones en directo o eventos especiales.

- **Gestión de diferentes tipologías de programación**: fija, variable, temporal o "en vivo", pudiendo clasificarlas, priorizarlas y asignarles tratamiento específico dentro del sistema.

- **Gestión de desconexiones regionales,** permitiendo generar listas de emisión independientes por canal regional con contenido específico y sincronizado, incluyendo spots publicitarios o contenidos adaptados.

- **Vinculación con campañas de autopromoción y elementos de continuidad**, insertando promociones cruzadas, clips institucionales o mensajes corporativos según reglas predefinidas o segmentos de la parrilla.

- **Gestión de eventos secundarios** asociados a la emisión (como gráficos, logotipos, subtítulos, señales de publicidad o elementos de audio), en integración con el

sistema Marina de Pebble Beach. La herramienta deberá permitir su parametrización y generación automatizada desde la planificación.

- **Soporte a flujos de publicación OTT**, contemplando la exportación de contenidos y programaciones tanto en formato lineal (simulcast) como bajo demanda (AOD, VOD). Se deberá considerar la existencia de metadatos diferenciados, fechas de disponibilidad, y la vinculación con las emisiones tradicionales.

- **Control de costes y explotación económica**, vinculando los contenidos y bloques programados con códigos de producción, centro de coste y estructura contable, facilitando su análisis posterior mediante herramientas de BI.

- **Consulta, exportación e impresión de las parrillas**, con posibilidad de generar documentos editables y versiones filtradas para su distribución a diferentes departamentos (informativos, continuidad, marketing…).

- **Historial de modificaciones y versiones**, permitiendo auditar cambios realizados en las planificaciones y mantener un registro de versiones por día y canal.

Dependencias e interacciones

- Coordinación directa con el **módulo de planificación de recursos**, para asignar personal operativo y recursos técnicos a programas y bloques.
- Interacción con el **catálogo de contenidos** (MAM), para validar disponibilidad de versiones y materiales, vinculación de identificadores,…
- Integración con las reglas definidas por la **estrategia editorial**, así como del sistema de **derechos de emisión** y fechas de caducidad.
- Coordinación con el **sistema de promoción**, bloques publicitarios y con las herramientas internas de integración de playlist comercial-editorial.

Integraciones técnicas requeridas

- **Sistemas de playout (actualmente Marina)**, para exportar listas y recibir logs de emisión.
- **Sistemas MAM (desarrollo a medida)**, para validar existencia de material vinculado a cada contenido programado.
- **Sistemas de promoción y campañas internas**, si se automatiza la inserción de autopromos.
- **Sistemas de analítica (OAS)** para la explotación de datos de ocupación, cumplimiento y costes asociados.
- **Intranet corporativa (Tortolika)** para la consulta pública o departamental de las parrillas aprobadas.

Datos a migrar y criterios de calidad

- Parrillas activas y recientes (de al menos 12 meses).
- Reglas programáticas configuradas.
- Histórico de emisiones recientes y parrillas activas.
- Catálogo de contenidos asociados a la programación.
- Validación de consistencia (sin solapamientos ni huecos, formatos compatibles).
- Comprobación de correspondencia entre IDs de contenido y versiones disponibles.
- Garantía de trazabilidad y cumplimiento de la legislación (por ejemplo, tiempo mínimo de contenido infantil, cuotas de emisión, etc.).

- Consideración de criterios de cumplimiento normativo (protección de menores, cuotas legales, etc.).

4.3 Funcionalidades transversales

Además de los módulos principales de planificación de recursos y programación de contenidos, la solución deberá incluir un conjunto de funcionalidades transversales que garanticen la eficiencia operativa, el control de la información y la trazabilidad del proceso productivo.

Funcionalidades clave esperadas y requisitos funcionales:

- Gestión de **mantenimientos básicos**:
  - CECOs asignados a personas y recursos técnicos.
  - Asociación CECO ↔ Actividad ↔ Cuenta contable.
  - Tarifas horarias por categoría profesional o recurso.
  - Tipologías de tareas que faciliten la asignación de recursos en base a perfiles y necesidades.
  - Calendarios de trabajo disponibles, festivos, …
  - Reglas de convenios.

- **Historial de tareas y planificación**: registro de eventos desde la creación de una tarea hasta su asignación definitiva, incluyendo cambios intermedios y validaciones.

- **Sistema de notificaciones y alertas** integrado en el correo corporativo. Deberá permitir configurar alertas que se deseen recibir ante situaciones o eventos que se den en el sistema. Algunos ejemplos:

  - Alertas automáticas por conflictos, sobrecargas, errores de validación, etc.
  - Flujos de comunicación entre diferentes roles, con posibilidad de intercambio de mensajes o solicitudes dentro del sistema (por ejemplo entre Planificación y Producción: disponibilidad, cambios de jornadas, urgencias…).
  - Aviso de tareas asignadas y/o modificadas.
  - Alertas de desvíos presupuestario.
  - Validaciones pendientes tras X días.
  - Emisiones sin vinculación a MAM.

- **Gestión de costes y apoyo a contabilidad analítica**:
  - Cálculo del coste de tareas a partir de la combinación de horas, tarifa y producción vinculada.
  - Reasignación de tareas con trazabilidad contable.

- **Generación de informes operativos y de gestión**:
  - Por recursos, tareas, producción, CECO, unidad organizativa.
  - Exportables en Excel y PDF o visualizables vía OAS.

- **Componentes de automatización:**
  - Sistemas de emisión (automatización de playout).
    Esta integración será clave para garantizar la coherencia de los datos, minimizar duplicidades y permitir una visión transversal del proceso.

4.4 Motor de integración

La solución deberá contar con un **motor de integración transversal** que facilite la comunicación fluida y segura entre la herramienta y los sistemas corporativos de EITB. Esta capa de integración deberá basarse en servicios REST estandarizados, con especial atención a la trazabilidad, la flexibilidad para nuevas integraciones y la capacidad de escalado.

El objetivo del motor de integración será garantizar que toda la información relevante — personas, programación, tareas, costes, contenidos, accesos— fluya **sin duplicidades**, con **consistencia** y en **tiempo real** entre los distintos sistemas de EITB, y que la información gestionada en el sistema pueda ser consultada y validada desde sistemas corporativos de EITB.

Se valorará especialmente que el motor de integración:

- Esté documentado mediante especificaciones estándar (por ejemplo, OpenAPI/Swagger).
- Implemente mecanismos de autenticación seguros (OAuth2, JWT).
- Permita la trazabilidad y monitorización de llamadas, errores y tiempos de respuesta.
- Soporte operaciones síncronas y asíncronas.
- Esté preparado para la integración con plataformas de automatización.

Integraciones corporativas identificadas (mínimas)

La solución deberá integrarse, al menos, con los siguientes sistemas de EITB:

- **Peoplenet (RRHH)**: personas, categoría, centros de coste, ausencias, convenios (disponibilidades, reducciones de jornada,…).
- **Tortolika (Zero Paper)**: publicación de turnos, visualización de devengos y calendarios por parte de los empleados.
- **OAS – Oracle Analytics Server**: exportación de datos para reporting y cuadros de mando.
- **Dorlet**: control de acceso y registro horario, validación de jornada real.
- **Oracle eBusiness Suite (ERP)**: exportación de costes y estructura contable (CECOs, actividades).
- **Sistemas de playout**: exportación de playlists y conciliación de logs (as-run).
- **MAM** (Media Asset Management): validación de versiones audiovisuales vinculadas a la programación.
- **Correo corporativo**: notificaciones automatizadas de planificación, alertas y validaciones.
- **Directorio corporativo (LDAP/AD)**: autenticación de usuarios y control de accesos.

Otras funcionalidades que deberá cubrir el motor de integración

- **APIs de consulta** para aplicaciones de terceros (por ejemplo, consulta de planificación individual desde Tortolika).
- **Importación automatizada de datos maestros** (festivos, calendarios, CECOs, tarifas…).
- **Servicios para validación externa de tareas y bonos** (caso: revisión de lan-bonos desde plataformas externas).
- **Publicación y versionado** de documentación técnica, incluyendo entornos de pruebas (sandbox) para facilitar la integración por parte de terceros.

- **Notificación de eventos**, para sistemas que requieran reactividad ante cambios en la planificación (por ejemplo, planificación → emisión).

5. REQUISITOS GENERALES

EITB apuesta por una solución integral SaaS que, además de cubrir las funcionalidades operativas previstas, contribuya a mejorar la eficiencia organizativa, la seguridad de la información y la experiencia de usuario.

Este apartado recoge los requisitos transversales que debe cumplir la solución propuesta, tanto a nivel tecnológico como organizativo, estratégico y normativo. Se engloban aspectos relativos a la arquitectura de la plataforma, seguridad, usabilidad, cumplimiento legal y sostenibilidad a largo plazo.

5.1 Usabilidad, accesibilidad y experiencia

La usabilidad, la accesibilidad y la experiencia de usuario son factores clave en la implantación de nuevas tecnologías, ya que determinan en gran medida el grado de adopción, eficiencia y satisfacción por parte de las personas usuarias.

Un sistema intuitivo y accesible minimiza la necesidad de formación, reduce errores operativos y mejora la productividad desde las primeras fases de uso. Además, garantiza la igualdad de acceso a la herramienta, independientemente del perfil técnico o del dispositivo utilizado.

Por eso, la solución que se proponga deberá, al menos cumplir:

- La **interfaz** debe ser **clara** y **fácil** de usar por usuarios no expertos. Debe proporcionar una interfaz **web compatible** con navegadores estándar (Chrome, Firefox y Edge).
- Se exigirá diseño **responsive**, navegación fluida. Incorporará flujos visuales de planificación y tareas en formato calendario/agenda, drag&drop y codificaciones por estado, entre otros elementos visuales.
- **Multilingüismo**: 100% funcional en castellano y euskera, con **lenguaje inclusivo**. **Igualmente, la documentación de uso que acompañe a la aplicación debe ser en ambos idiomas.**
- Acceso desde móvil: visualización de horarios, validación de tareas, notificaciones.

5.2 Requisitos de plataforma y servicio

- La solución deberá entregarse bajo un modelo **SaaS (Software as a Service)**, incluyendo: infraestructura, mantenimiento, soporte, actualizaciones funcionales y técnicas, y servicios asociados (formación, acompañamiento, documentación).
- Deberá estar alojada en un **entorno cloud** certificado ISO 27001 y ubicado en el **Espacio Económico Europeo**.
- Se exigirá un diseño **escalable y altamente disponible**, preparado para operar con múltiples usuarios concurrentes y para crecer funcionalmente ante la evolución de necesidades.

- La solución deberá garantizar **alta disponibilidad operativa**, con mecanismos de tolerancia a fallos, recuperación ante desastres y **backups periódicos automatizados**.
- Deberá proporcionar mecanismos de **coordinación, sincronización, administración y monitorización** que permitan incluirlos dentro de los sistemas de gestión de EITB.
- Se valorará que incorpore **herramientas de administración delegada**, y funcionalidades de **personalización no intrusiva**.
- El sistema deberá estar disponible en todo momento, con un tiempo de inactividad mínimo para evitar interrupciones en la planificación.
- Deberá proporcionar **entornos de pruebas (sandbox),** con una gestión de activación/desactivación en función del momento del proyecto que facilite y optimice el gasto**.**
- El sistema deberá contar con una **documentación** clara y detallada, que explique cómo utilizar el sistema y cómo solucionar problemas comunes.
- La **licencia** se considerará activa a partir del día en el que se ponga en marcha, en producción, el sistema. Teniendo en cuenta que puede haber diferentes puestas en marcha y deberá contemplarse la gestión de licencias por cada módulo de la solución.

5.3 Requisitos de seguridad

- El proveedor deberá garantizar que su solución se basa en mecanismos de seguridad compatibles con las exigencias que marca **Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con nivel Medio o superior** a lo largo de la vigencia del contrato.
- Deberá garantizar el cumplimiento del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, incluyendo:
    - Medidas de seguridad técnicas y organizativas requeridas por la legislación aplicable.
    - Cumplimiento en materia trazabilidad de datos, confidencialidad, consentimiento, y localización de los datos en la UE.
    - Si el proveedor es el prestador único de los servicios disponiendo de la infraestructura y recursos técnicos, o requiere de acuerdos de servicio con terceros, se deberá indicar la localización dentro del espacio económico de la Unión Europea con el fin de garantizar el nivel adecuado en cuanto a la protección de datos de carácter persona tanto de la sede del proveedor de Cloud como indicar la localización dentro del espacio económico de la Unión Europea con el fin de garantizar el nivel adecuado en cuanto a la protección de datos de carácter persona.
- Se deberá integrar con la solución corporativa de auditoría de accesos **Oracle Audit Vault**.
- Mecanismos obligatorios:
    - **Control de accesos** basado en roles diferenciados integrado con el sistema de identificación de EITB.

- Posibilidad de diferenciar los **niveles de acceso** por módulo, funcionalidad y tipo de usuario.
- Gestión y **delegación** de funciones entre usuarios.
- **Trazabilidad** y registro de todas las operaciones relevantes del sistema: registro de toda modificación, acción o validación realizada sobre datos críticos del sistema bien por parte de procesos automáticos o bien por parte de usuarios y usuarias del sistema (planificaciones, tareas, devengos, programación, historiales de tareas, parrillas,…).
- Gestión de **perfiles**: administración, edición, consulta, acceso externo. Se definirán durante la fase de análisis del sistema los roles de las personas usuarias del sistema para garantizar la seguridad y la eficiencia de este. Algunos ejemplos:
  - Perfil de **administración**: tendrá acceso completo al sistema y podrá realizar cualquier acción, incluyendo la creación y eliminación de otras personas usuarias, la configuración del sistema y la gestión de permisos.
  - Perfil de **actualización**: tendrá acceso limitado al sistema y sólo podrá realizar acciones específicas según su función en la organización.
  - Perfil de **consulta**: tendrá acceso sólo para ver la información del sistema, pero no podrá realizar cambios o actualizaciones.
  - Perfil con **acceso externo**: tendrá acceso limitado al sistema y sólo podrá realizar acciones muy concretas según su función en la organización, pero en ningún caso tendrá acceso a información confidencial.
- **Protección contra accesos no autorizados**, encriptación en tránsito y en reposo.

- La infraestructura deberá:
  - Disponer de **elementos de seguridad** en su hosting basado en Firewalls redundados, dispositivos de detección y protección de intrusiones IPS.
  - Instalar y mantener **actualizado** un software antivirus en todos los sistemas que formen parte de la solución.
  - Disponer de **escaneos internos** de seguridad.

5.4 Requisitos de interoperabilidad y evolución

La interoperabilidad de la solución es un requisito esencial que permitirá garantizar la integración con sistemas corporativos o futuros, evitando así silos de información y asegurando la construcción de soluciones con una visión unificada de los procesos y una gestión única del dato.

La plataforma deberá estar diseñada con una arquitectura abierta, basada en estándares, que permita tanto la conexión con otros sistemas como la incorporación de nuevas funcionalidades, canales o flujos operativos sin necesidad de rediseños estructurales.

Además, se valorará especialmente que la solución permita niveles adecuados de personalización o configuración no intrusiva, de forma que pueda adaptarse a los procesos,

estructuras y terminología propia de EITB, sin comprometer la capacidad de evolución ni la sostenibilidad del servicio.

- **Integrarse con los sistemas actuales** de EITB y tener capacidad y facilidad para integrarse con nuevos sistemas.
- Incorporar **nuevos canales** (OTT, digital-first, etc.).
- **Exponer APIs abiertas** REST y documentadas.
- Disponer de **Job Manager para tareas automatizadas**.
- Se requerirá que permita:
    - Exportación de datos en CSV, Excel y PDF.
    - Generación de informes con filtros personalizables.
    - Ampliación del modelo de datos mediante **campos personalizados**.

5.5 Dimensionamiento del sistema

Con el fin de asegurar que la solución ofertada se adecúa a la realidad operativa de EITB y puede prestar el servicio con garantías de **rendimiento, escalabilidad y soporte**, en este apartado se proporcionan los principales datos de volumen, usuarios y niveles de servicio requeridos. Esta información servirá de base para que las entidades licitadoras puedan dimensionar correctamente la infraestructura, los recursos técnicos y humanos necesarios, así como los parámetros de configuración inicial de la plataforma, contemplando tanto el escenario actual como posibles crecimientos futuros.

- A continuación, se detallan los SLAs mínimos que debe cubrir el soporte de la solución:
    - **Criticidad alta**: respuesta 1h y resolución 4h.
    - **Criticidad media**: respuesta 4h y resolución 2 días hábiles
    - **Criticidad baja**: respuesta 8h y resolución 2 días hábiles
    - **Consultas**: respuesta en 1 día hábil.
- Unidad de negocio a gestionar dentro de la plataforma 1, EITB.
- Módulo de planificación de recursos técnicos y humanos:
    - Personas gestoras, con acceso completo a todas las funcionalidades: hasta 70 personas.
    - Personas gestoras de creación de producción: hasta 100 personas
    - Personas para realización de consultas: hasta 10 personas.
- Módulo de programación y parrilla de emisión:
    - Personas gestoras, con acceso completo a todas las funcionalidades: hasta 70 personas.
    - Personas para realización de consultas: hasta 10 personas.
- Número medio anual de programas gestionados: se estima entre 500 y 600 producciones propias con más de 10.000 capítulos en esas producciones.

- Recursos humanos planificados: menos de 1.200.

- Entre 150 y 200 recursos técnicos agrupados en 10 tipologías.

6. SERVICIOS A PROPORCIONAR

Los servicios descritos en este punto deberán ser proporcionados a lo largo de la ejecución del proyecto. Además, el adjudicatario deberá analizar la viabilidad de la implantación desacoplada de algunos de los módulos que pueda aportar facilitar la implantación paulatina de la solución.

Debe tenerse en cuenta que la ejecución de este contrato se realizará en dos fases de ejecución consecutivas, y los servicios del mismos se ajustarán a esas fases:

- **Fase 1.** Se realizarán las labores necesarias para la **puesta en marcha de la solución**. Para esto se deberán realizar las siguientes tareas: análisis y diseño, construcción y adaptación de la solución, migración de datos y puesta en marcha. Durante esta fase deberán realizarse también las tareas de gestión de cambio que faciliten la adecuación de los procedimientos y modos de trabajo de EITB a la nueva solución así como las actividades de gestión que garantice la implantación en tiempo y forma de la solución.
- **Fase 2.** Tras la puesta en marcha se entrará en una segunda fase de soporte y mantenimiento de la solución, donde se realizarán diferentes tipos de mantenimientos y evolutivos. Esta fase también requerirá de actividades de gestión para coordinar las labores de mantenimiento con el cumplimiento de SLAs establecidos.

Se incluye en este apartado una **plantilla de planificación** para que las empresas ofertantes incluyan en su oferta de servicios. La **planificación** presentada deberá ajustarse a lo que se describe a continuación, de tal manera que se podrá comparar las diferentes ofertas de servicios.

- **Listado de tareas**. No se deberá eliminar ninguna de las tareas, pudiendo añadir alguna subtarea en tareas existentes.
- **Perfiles profesionales**. Sólo deberán utilizarse los perfiles profesionales indicados.

La planificación se realizará de la siguiente forma:

- Se parte del **listado de tareas** identificado en este pliego.
- Se estimarán los **recursos** a utilizar y el **tiempo** a imputar en cada tarea.
- Se secuencian las tareas creando un **calendario**
- Se estiman otros aspectos como **stakeholders** o **riesgos** del proyecto.

A continuación, se describe de manera no exhaustiva algunas de las actividades que deben realizarse en cada uno de los módulos objeto del proyecto.

Los servicios a proporcionar, así como la solución a implantar, son estratégicos para EITB y requieren de la participación de perfiles altamente cualificados y con amplia experiencia en soluciones de estas características.

6.1 Fase 1. Puesta en marcha de la solución

6.1.1 Análisis y diseño

Durante esta tarea se realizará una definición más detallada y conjunta de los componentes funcionales y técnicos definidos en el pliego. Identificación de posibles brechas, adecuación a requisitos estratégicos, de seguridad, integración y datos.

Se trabajará juntamente con las áreas de negocio de EITB y responsables de cada uno de procesos de negocio afectados en la implantación de esta solución, para definir los nuevos flujos de trabajo.

En esta tarea será fundamental la coordinación y participación de cada área de negocio. Deberán realizarse diferentes sesiones de trabajo, inicialmente deberán identificarse los diferentes flujos de trabajo que habrá que analizar y diseñar posteriormente, como, por ejemplo:

- Planificación de tareas y asignaciones. Disponibilidades, ausencias y jornadas.
- Cálculo y validación de bonos de trabajo (Lan-bono)
- Diseño y planificación de parrillas-
- Generación y conciliación de listas de emisión (as-run)

Y una vez inventariados los diferentes flujos, por cada uno de ellos se deberá identificar y definir al menos:

- Perfiles que participan
- Con qué rol/responsabilidad
- Seguridad en los accesos a los diferentes datos del proceso
- Catálogos maestros y sincronización con sistemas externos si ya existen.
- Reglas de negocio, configuración, cálculos…
- Relaciones de los datos entre sí (tareas, CECOS, recursos técnicos, humanos, MAM,…)
- Identificación de los puntos críticos del proceso que afectan a la producción de EITB.
- Definición de la metadata para cada uno de los elementos del flujo (tarea, recurso técnico,…). Visualización y modificación de los datos.
- Flujos de validación, autorizaciones y consultas. Tiempos para realizar cada tarea
- Datos externos que necesita consultar y/o modificar. Herramientas externas con las que necesita interrelacionarse.
    - Modelos de comunicación.
    - Opciones de intercambio de datos.
    - Real/Batch
- Definición de la personalización del proceso estándar del sistema para adecuarlo al proceso EITB.
- Identificación de trazabilidad mínima.
- Informes base, identificación de métricas, indicadores y KPIs
- Catálogo de pruebas a realizar (pruebas unitarias, funcionales, rendimiento, regresión) e identificación del conjunto de datos necesarios que garanticen el testeo de los casos de uso.

Además, deberá de identificarse los datos básicos que deberán cargarse en el nuevo sistema, diferenciando:

- Datos básicos de configuración y datos maestros.

- Datos históricos del sistema actual y que suponen una migración y adecuación a la nueva solución.
    - Periodo de migración de datos (desde enero del 2024)
    - Identificación de fuentes de origen
    - Definición del modelo de descarga
    - Definición del modelo de carga, previo ajuste de los datos origen al sistema destino.

Durante esta tarea deberá generarse la documentación tanto funcional como técnica del nuevo sistema, así como la documentación completa de la API de integración que se utilizará para interrelacionarse con los sistemas de EITB. Esta documentación de API será una documentación técnica generada a través de herramientas Swagger o similares, que facilite el posterior desarrollo de la integración en cada uno de los sistemas.

6.1.2 Construcción y adaptación de la solución

Esta tarea comprende la implantación técnica de la solución, su adaptación a las condiciones específicas de EITB, y la configuración de los distintos componentes funcionales y técnicos definidos durante el análisis. Se ejecutará de forma progresiva, garantizando tanto la calidad técnica como la alineación con los procesos internos de la organización.

Durante esta tarea, el adjudicatario deberá desarrollar, al menos, las siguientes tareas:

- **Configuración técnica del sistema base**, incluyendo:
    - Parametrización de catálogos, reglas de negocio, calendarios, roles y permisos.
    - Carga inicial de datos de prueba para los distintos módulos.
    - Adaptación de formularios, interfaces y flujos al modelo de uso definido en el análisis.

- **Construcción de los componentes personalizados**, cuando sean necesarios:
    - Desarrollo de conectores de integración, adaptadores, cálculos, validaciones específicas necesarias para la operativa de EITB.
    - Adaptaciones visuales, etiquetas, campos adicionales o flujos que no estén cubiertos de forma estándar.

- **Control de calidad** del sistema, tanto de los componentes como de las infraestructuras. Ejecución **del plan de pruebas técnicas y funcionales** definidos en la fase anterior, incluyendo:
    - Pruebas unitarias de cada componente.
    - Pruebas de integración entre módulos.
    - Pruebas funcionales sobre flujos definidos (planificación, bonos, parrillas, listas de emisión...).
    - Pruebas de rendimiento, capacidad y resiliencia.
    - Pruebas de regresión y validación del entorno técnico.
    - Revisión de código, logs, alertas y parámetros críticos del sistema

Durante esta tarea, el adjudicatario además deberá trabajar con los responsables técnicos de EITB de cada uno de los sistemas con lo que hay que conectar esta solución *(dando como resultado el motor de integración)*. Este trabajo conjunto facilitará las tareas de desarrollo e integración, comunicaciones y accesos a los sistemas, y pruebas.

6.1.3 Migración de datos

Existirán tres tipos de carga de datos que durante la fase de análisis se definirá su mecanismo de carga:

- Carga de datos maestros y reglas de configuración de los flujos.
- Carga de datos históricos (migración)
- Carga de datos que se están gestionando en los sistemas actuales previo al arranque del nuevo sistema.

Esta tarea se encargará de desarrollar el proceso de carga de los tres tipos de datos que deberán cargarse desde los sistemas actuales al nuevo sistema. En la fase de análisis se habrán identificado los orígenes de datos, así como el formato de cada uno de ellos. Y en este punto se desarrollará un proceso de carga y de migración que se ejecutará previo a la implantación del sistema en real.

Se encargará, tras la extracción de los datos al formato más adecuado (CSV, XML o JSON) por parte de EITB, de adecuar los datos al nuevo sistema, generar el proceso de carga y la validación de los mismos. Además, deberán realizarse las validaciones necesarias que se describirán en la fase de análisis (plan de validación con pruebas funcionales, de rendimiento y de integridad de datos).

6.1.4 Puesta en producción

Esta tarea comprende la ejecución final del despliegue técnico de la solución, su validación en entornos reales, y la preparación para su puesta en producción y uso por parte de los equipos de EITB.

Será responsabilidad del adjudicatario definir, coordinar y ejecutar el plan de implantación, garantizando una transición controlada desde los entornos de preproducción a producción, sin afectar a la operativa diaria de EITB. Además, tal y como se ha comentado anteriormente, este plan deberá contemplar la puesta en marcha paulatina de los diferentes módulos.

Durante esta tarea deberán abordarse al menos las siguientes actividades:

- **Gestión de entornos:**
    - Durante toda la ejecución del proyecto deberá trabajarse con entornos diferenciados para pruebas, formación, preproducción y producción.
    - Establecimiento de mecanismos de transición entre entornos y actualización controlada de versiones. El control del código de las personalizaciones y APÎ de integración se realizarán en infraestructura de EITB.
- **Implantación de la solución en entorno de producción:**
    - Tras la validación del módulo en el entorno de pruebas, tras la ejecución del plan de pruebas definido para los diferentes módulos (validación en la que el equipo de EITB formará parte), el adjudicatario hará el despliegue técnico de los componentes validados.
    - Activación de conectores, parámetros, configuraciones y comunicaciones necesarias.

- Configuración de mecanismos de monitorización en los mecanismos de EITB de este nuevo sistema.

- Carga de datos base y migración de datos.

- **Validación operativa y control de calidad:**
  - Ejecución del plan de pruebas definido: pruebas de entorno, integración, regresión y pruebas funcionales sobre escenarios reales.

  - Registro estructurado de pruebas superadas, incidencias abiertas/resueltas y medidas adoptadas. Seguimiento de las incidencias.

  - Validación de la operativa real de los módulos: planificación de recursos, generación de parrillas, validación de bonos, conciliación de emisiones, etc.

  - Control de calidad con auditoría de configuraciones, versiones y logs.

  - Verificación del cumplimiento de requisitos técnicos, funcionales, de seguridad y de rendimiento definidos en las fases anteriores.
- Revisión de cumplimiento técnico y funcional y **documentación** de la solución desplegada actualizada:

  - Manual de configuración y parametrización.
  - Inventario de componentes desplegados.
  - Inventario y diseño técnico de las personalizaciones.
  - Documentación técnica de APIs y conectores.
  - Registro de pruebas, incidencias y configuraciones clave.

> En todos los trabajos de análisis y diseño, construcción y adaptación, y migración de datos se trabajará siempre con la perspectiva de que la solución SaaS se implantará paulatinamente, de forma que TODO lo que se haga en el ámbito de este proyecto debe tener esa visión y debe trabajar por la integridad de la solución en las implantaciones paulatinas; garantizando que no afecte al negocio de EITB.

6.1.5 Gestión del cambio

La implantación de esta solución tiene un impacto transversal en los procesos de planificación y programación de EITB, lo que requiere más que un simple despliegue técnico: implica un proceso estructurado de gestión del cambio que **acompañe a los distintos perfiles** implicados en la adopción del nuevo sistema.

Este cambio afecta tanto a las personas usuarias funcionales (planificadores, técnicos de programación y emisión, personal de producción, etc.) como a los equipos técnicos de EITB, responsables del mantenimiento y evolución de la plataforma. Por tanto, se requiere un plan específico que contemple formación, acompañamiento, adaptación de procedimientos, y transferencia de conocimiento.

El adjudicatario deberá diseñar el plan con tres pilares fundamentales: formación, transferencia de conocimiento y acompañamiento a los equipos en la adaptación a los nuevos sistemas y a la adecuación de los procedimientos. Para esto, entre otras tareas: impartirá las **sesiones de formación**, desarrollará **materiales didácticos**, **ajustará el sistema** a las necesidades reales de uso, **acompañará presencialmente** a los equipos de EITB en la adopción de los nuevos sistemas y **asegurará** que los equipos

técnicos disponen del conocimiento necesario para gestionar la solución de forma sostenible en el tiempo.

Durante esta fase se abordarán las siguientes actividades:

- **Colaboración en la gestión del cambio global:**
  - Acompañamiento al cambio organizativo.
  - Coordinación con equipos de EITB (por ejemplo, técnicos de integración, infraestructura, soporte) para asegurar una visión coherente del sistema.
  - Revisión de procedimientos operativos y elaboración de materiales que faciliten la incorporación del nuevo sistema a la operativa real.
- **Plan de formación y acompañamiento funcional:**
  - Formación específica para distintos perfiles: personas usuarias clave, personal de planificación, técnicos de emisión, gestores de programación, etc.
  - Adaptación de contenidos formativos al perfil y nivel técnico de cada colectivo. Elaboración de manuales de usuario, guías de uso rápido y materiales audiovisuales en ambos idiomas oficiales.
  - Sesiones teóricas y prácticas, con materiales de apoyo (manuales, vídeos, FAQs), en castellano y euskera.
  - Formación avanzada para administradores funcionales y técnicos.
  - Mecanismos de soporte personalizado durante las primeras semanas tras la puesta en marcha (resolución de dudas, canales de ayuda, refuerzo presencial o remoto).
- **Transferencia de conocimiento a áreas técnicas de EITB:**
  - Formación y documentación dirigida a responsables de infraestructura, personal técnico de soporte, CAUs y otros actores técnicos relevantes.
  - Procedimientos operativos para la administración, monitorización, mantenimiento y recuperación del sistema.
  - Manuales de operación, arquitectura de las integraciones, trazabilidad y gobierno del dato.
  - Recomendaciones para garantizar la sostenibilidad del sistema implantado tras el cierre del proyecto.

6.2 Fase 2. Servicio post-implantación y evolución

Finalizada la fase de puesta en marcha, la solución deberá contar con un servicio post-implantación que garantice su estabilidad, continuidad y evolución. Este servicio tendrá una doble finalidad: por un lado, asegurar el correcto funcionamiento del sistema frente a incidencias técnicas o funcionales, y por otro, permitir su mejora progresiva en función de nuevas necesidades operativas o tecnológicas que puedan surgir en EITB.

El servicio se estructurará en torno a tres tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento correctivo**, destinado a la resolución de errores detectados en el sistema una vez puesto en producción. Deberá cubrir tanto incidencias técnicas (fallos en la ejecución, errores de código, incompatibilidades de versiones…) como

errores funcionales (problemas de uso, incoherencias en cálculos o reglas, bloqueos de procesos…). El adjudicatario deberá garantizar los tiempos de respuesta y resolución definidos en los SLAs incluidos en este pliego.

- **Mantenimiento evolutivo**. La implantación de una solución de planificación y programación con un alcance funcional amplio y un fuerte encaje organizativo, como el requerido por EITB, no finaliza con su puesta en marcha. Es habitual que, tras el uso real por parte de los equipos, surjan necesidades de ajuste, adaptación o ampliación que no pueden ser previstas en la fase inicial del proyecto. Por ello, se considera imprescindible contar con un servicio de mantenimiento evolutivo que permita incorporar nuevas funcionalidades, modificar reglas de negocio, adaptar flujos operativos o mejorar la experiencia de usuario de forma ágil.

  Para canalizar estas mejoras, se establecen dos tipos de trabajos evolutivos:

  - **Evolutivos de pequeña escala** (valorados en menos o igual de 120h). Este tipo de trabajos se utilizarán para aquellas adecuaciones acotadas, que no alteren de forma sustancial la arquitectura técnica ni el modelo funcional de la solución implantada. Algunos ejemplos son:

    - Ajustes funcionales como pantallas, reglas de negocio, visualización e informes.
    - Incorporación de metainformación, filtros o métricas.
    - Mejoras de usabilidad o experiencia de usuario.
    - Ajustes en las integraciones con sistemas existentes.

  - **Evolutivos de gran escala** (valorados en más de 120h). Este tipo de trabajos se utilizarán para evoluciones de mayor complejidad técnica, con impacto organizativo o que requieran una planificación detallada, análisis previo y coordinación. Entre otros casos se abordarían evoluciones como:

    - Incorporación de nuevos módulos funcionales.
    - Nuevas integraciones con sistemas externos o corporativos.
    - Refactorización de partes sustanciales del sistema.
    - Revisión global de reglas de negocio o estructuras de datos.
    - Incorporación de capacidades que exijan pruebas de carga o seguridad específicas

  En ambos casos se ejecutarán conforme al modelo de subproyecto, descrito más adelante, con planificación vinculante en el tiempo, coste, facturación contra la bolsa de horas correspondiente y una fase de validación por parte de EITB antes de su paso a producción. Existirán dos bolsas de horas, una para los evolutivos de pequeña escala y otro para los de gran escala, sobre las que se imputará el coste en horas de cada evolutivo que se vaya implantando en el sistema.

- **Mantenimiento adaptativo**, requerido para ajustar la solución ante cambios del entorno externo: actualizaciones normativas (por ejemplo, ENS o RGPD), nuevas versiones de navegadores o sistemas operativos, cambios en los sistemas corporativos integrados, etc. El adjudicatario deberá monitorizar los posibles impactos, proponer planes de adaptación y ejecutarlos una vez aprobados por EITB.

Para la ejecución de estos mantenimientos, se han identificado dos tipos de tareas:

- Tareas de **alcance cerrado**. Serán los mantenimiento correctivos y adaptativos, incluidos en el coste de licencias y soporte.
- Tareas de **tipo variable**. En el caso del mantenimiento evolutivo NO están definidas las funcionalidades que se requerirán desarrollar tras la implantación del sistema lo que hace difícil hacer una planificación.

  Por esta razón, a diferente del resto de tareas del proyecto, esta tarea **NO SE PLANTEA COMO UN ENTREGABLE CERRADO**, sino que se trabajará como sub-proyectos dentro del contrato.

  1. EITB trasladará la **necesidad** en forma de **alcance documentado** *(documentará la necesidad detectada y definirá un alcance preliminar)***.**
  2. La empresa adjudicataria **analizará** la viabilidad técnica y funcional, presentará una **propuesta de planificación** vinculante en tiempo y coste.
  3. EITB **revisará**, y si procede, **aceptará** la planificación y confirmará sobre qué bolsa de horas de evolutivo se incurrirá el gasto (por su tipología y dimensión).
  4. La empresa adjudicataria **ejecutará** el trabajo en las condiciones planificadas en el punto [2] y se facturará a la finalización de su ejecución y tras la puesta en real sobre la bolsa de horas anuales de evolutivos de pequeña escala o de gran escala (según corresponda) que se han reservado para este tipo de trabajos.

Además, el adjudicatario proporcionará un sistema de seguimiento y gestión de incidencias que permita:

- Clasificar las incidencias según su criticidad.
- Hacer trazabilidad de su resolución.
- Obtener métricas agregadas para el seguimiento del nivel de servicio.
- Proporcionar transparencia y comunicación continua con el equipo de EITB.

6.3 Actividades de Gestión

Este tipo de proyectos, donde la implantación de la solución tiene un alto impacto en un número alto de áreas de EITB, exige de un seguimiento que ayude a la coordinación de todos los equipos que deben participar así como a la consecución de los objetivos planteados desde un inicio. Este tipo de actividades es transversal a todo el proyecto, y deberá realizarse tanto en la fase 1 como en la fase 2 del proyecto.

El adjudicatario deberá realizar la gestión de la ejecución del proyecto en colaboración con el equipo de EITB que se encargue de coordinar este expediente. Deberá planificarse, realizarse el seguimiento, el control de calidad, la gestión de riesgos y la coordinación continua con los equipos de EITB.

Se definirá **un modelo de gobierno del proyecto** que establezca claramente los mecanismos de coordinación, toma de decisiones y seguimiento entre las partes implicadas. Este modelo deberá identificar los roles y responsabilidades, la frecuencia de los comités de seguimiento (técnico y de dirección), los canales de comunicación y los procedimientos para la validación de entregables, y deberá implicar a todos los agentes participantes en el proyecto.

Entre las tareas de gestión mínimas que deberá asumir el adjudicatario se incluyen:

- **Planificación y replanificación dinámica**, basada en paquetes de trabajo y objetivos de valor entregable, ajustándose a la evolución del proyecto y de las necesidades de EITB.
- **Coordinación** de los distintos equipos implicados (técnicos, funcionales, responsables de integración), facilitando la colaboración y anticipando posibles conflictos de agenda o dependencias técnicas.
- Generación de **informes de avance** que incluyan el estado real frente al previsto, riesgos detectados, medidas aplicadas, y próximos hitos.
- Gestión activa de **riesgos y contingencias**, con identificación temprana, valoración de impacto, medidas de mitigación y registro de seguimiento.
- Definición de **mecanismos de control de calidad** de los entregables, tanto funcionales como técnicos.
- Mantenimiento actualizado de la **documentación del proyecto**, incluyendo actas de reunión, acuerdos de alcance, decisiones clave y versiones de los entregables.
- Participación en los **comités de seguimiento** convocados por EITB, con responsabilidad de reporte y toma de decisiones operativas.
- Seguimiento del **soporte post-implantación** y del estado de las incidencias.

Esta gestión debe combinar rigor metodológico con flexibilidad operativa, garantizando una ejecución controlada pero adaptada a la realidad de los equipos y los procesos de EITB.

El adjudicatario deberá garantizar una trazabilidad completa de la ejecución del proyecto y facilitar a EITB toda la información necesaria para la supervisión técnica y estratégica del mismo.

Estas tareas de gestión se realizarán en diferentes fases:

- **Iniciación.** En esta fase se define conjuntamente entre el adjudicatario y el equipo de coordinación de EITB la mayor parte de las actividades (gran parte de ellas ya están identificadas en el presente pliego). Con la descomposición de tareas se hará una primera planificación del proyecto, que no será completa sino progresiva:
    - Se hará una secuenciación de las tareas.
    - Se planificarán en el tiempo las primeras tareas.
    - Se irá iterando sobre esta planificación.

    Se identificarán para cada tarea:
    - Alcance.
    - Participantes.
    - Tiempo.
    - Riesgos asociados
- **Ejecución.** Esta ejecución se diferenciará entre la fase 1 de puesta en marcha de la solución y la fase 2 de soporte post-implantación, adecuando el seguimiento a cada una de estas dos fases. Se irán realizando reuniones de **seguimiento** que permita ir iterando en la **planificación** del proyecto y donde se **monitorizará** y controlará el **avance** de las tareas en curso.

- **Cierre**. Al finalizar el proyecto se deberá realizar un cierre ordenado, archivando la documentación, etc…

7. PLANIFICACIÓN

La planificación incluida en este punto tiene como objetivo **servir como base** para que el ofertante haga una **valoración propia** que ha de incluir en su oferta

De todas las áreas panificables (alcance, calendario, recursos humanos, riesgos, calidad, etc)

- La planificación en alcance y RRHH incluidas en la propuesta **se considerarán como vinculantes.**
- El **calendario** (la planificación temporal) será considerada como orientativa puesto que es difícilmente exigible atenerse a una planificación temporal o de recursos cuando no se conocen todos los condicionantes organizativos y técnicos.

La planificación del proyecto el adjudicatario la definirá en la fase de iniciación del proyecto trabajando con EITB.

No obstante, de lo anterior, los ofertantes deberán incluir una planificación temporal tentativa con un doble objetivo:

- Permitir a EITB **valorar el entendimiento** del proyecto en la fase de valoración subjetivas de ofertas.
- Tener **una idea aproximada de la duración del proyecto**.

La planificación definitiva del proyecto se realizará durante la fase de iniciación del proyecto una vez adjudicado y conforme el adjudicatario adquiere un conocimiento más profundo del proyecto.



En este apartado se incluye una **plantilla de planificación** que el ofertante deberá concretar y extender en su oferta, y que como ya se ha señalado, únicamente tiene como objetivo **valorar el entendimiento del proyecto**.

7.1 Alcance

El alcance se resume en la siguiente descomposición de tareas. En rojo se han señalado las tareas que tienen un alcance variable (mantenimiento evolutivo de PEQUEÑA y GRAN escala) y se tratarán como servicios variables, tal y como se ha descrito antes.

Cod	Listado de tareas
FASE 1. PUESTA EN MARCHA	
1A	**Módulo de planificación de recursos técnicos y humanos**
	Actividades de gestión
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…
	Construcción: adaptación de la solución SaaS

	Construcción: adaptación de funciones transversales
	Construcción: personalización y APIs de integración
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración
	Datos: migración datos históricos
	Puesta en producción: gestión de entornos
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción
	Puesta en producción: Validación operativa
	Gestión del cambio: plan gestión cambio
	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico
1B	**Módulo de programación y parrilla de emisión**
	Actividades de gestión
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…
	Construcción: adaptación de la solución SaaS
	Construcción: adaptación de funciones transversales
	Construcción: personalización y APIs de integración
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración
	Datos: migración datos históricos
	Puesta en producción: gestión de entornos
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción
	Puesta en producción: Validación operativa
	Gestión del cambio: plan gestión cambio
	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico
FASE 2. SERVICIO POST-IMPLANTACIÓN	
Fase 2	**Servicio POST-Implantación**
2.A	Actividades de gestión post-implantación
2.A	Mantenimiento correctivo
2.A	Mantenimiento adaptativo
2.B	Mantenimiento evolutivo pequeña escala
2.C	Mantenimiento evolutivo gran escala

7.2 Calendario

Siguiendo la siguiente plantilla, cada ofertante presentará la planificación inicial del proyecto.

		MES 1		MES 2		MES 3		...		MES N	
Cod	**Listado de tareas**	**Q1**	**Q2**	**Q3**	**Q4**	**Q5**	**Q6**			**QN-1**	**QN**
FASE 1. PUESTA EN MARCHA											
1A	**Módulo de planificación de recursos técnicos y humanos**										
	Actividades de gestión										
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…										
	Construcción: adaptación de la solución SaaS										
	Construcción: adaptación de funciones transversales										
	Construcción: personalización y APIs de integración										
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración										
	Datos: migración datos históricos										
	Puesta en producción: gestión de entornos										
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción										
	Puesta en producción: Validación operativa										
	Gestión del cambio: plan gestión cambio										
	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional										
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico										
1B	**Módulo de programación y parrilla de emisión**										
	Actividades de gestión										
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…										
	Construcción: adaptación de la solución SaaS										
	Construcción: adaptación de funciones transversales										
	Construcción: personalización y APIs de integración										
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración										
	Datos: migración datos históricos										

	Puesta en producción: gestión de entornos										
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción										
	Puesta en producción: Validación operativa										
	Gestión del cambio: plan gestión cambio										
	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional										
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico										
FASE 2. SERVICIO POST-IMPLANTACIÓN											
Fase 2	**Servicio POST-Implantación**										
2.A	Actividades de gestión post-implantación										
2.A	Mantenimiento correctivo										
2.A	Mantenimiento adaptativo										
2.B	Mantenimiento evolutivo pequeña escala	*No planificar*									
2.C	Mantenimiento evolutivo gran escala	*No planificar*									

7.3 Recursos

Los recursos del adjudicatario que van a participar en el proyecto se agruparan en los siguientes perfiles, para simplificar su descripción y poder hacer una evaluación.

MGR	**Manager**	☐ Jefe de proyecto
ESP	**Analista funcional** **Técnico/a especialista de alto nivel**	☐ Analista funcional. ☐ Arquitecto/a de soluciones ☐ Especialista de interoperabilidad ☐ Especialista en la solución SaaS ☐ Test integrador ☐ Especialista en Gestión del cambio
TEC	**Técnico**	☐ Desarrollador/a ☐ Test QA

- La **oferta se ajustará a los perfiles** anteriores y **NO** otros para poder comparar las propuestas.
- El ofertante asimilará en los anteriores perfiles cuales otro que vaya a participar en el proyecto

En función de estos perfiles se estimará la participación en jornadas normales de 8 horas cada tarea, y se indicará la planificación de recursos en el tiempo (para cada mes de trabajo se indicará el número de jornadas por pefil) siguiendo el siguiente formato:

Cod	Listado de tareas	JORNADAS		
		MGR	ESP	TEC
FASE 1. PUESTA EN MARCHA				
1A	**Módulo de planificación de recursos técnicos y humanos**			
	Actividades de gestión			
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…			
	Construcción: adaptación de la solución SaaS			
	Construcción: adaptación de funciones transversales			
	Construcción: personalización y APIs de integración			
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración			
	Datos: migración datos históricos			
	Puesta en producción: gestión de entornos			
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción			
	Puesta en producción: Validación operativa			
	Gestión del cambio: plan gestión cambio			
	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional			
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico			
1B	**Módulo de programación y parrilla de emisión**			
	Actividades de gestión			
	Análisis y diseño del módulo, funciones transversales, motor de integración…			
	Construcción: adaptación de la solución SaaS			
	Construcción: adaptación de funciones transversales			
	Construcción: personalización y APIs de integración			
	Datos: carga datos base del sistema y reglas de configuración			
	Datos: migración datos históricos			
	Puesta en producción: gestión de entornos			
	Puesta en producción: Implantación entorno de producción			
	Puesta en producción: Validación operativa			
	Gestión del cambio: plan gestión cambio			

	Gestión del cambio: Formación y acompañamiento funcional			
	Gestión del cambio: Transferencia conocimiento técnico			
FASE 2. SERVICIO POST-IMPLANTACIÓN				
Fase 2	**Servicio POST-Implantación**			
2.A	Actividades de gestión post-implantación			
2.A	Mantenimiento correctivo			
2.A	Mantenimiento adaptativo			
2.B	Mantenimiento evolutivo pequeña escala	N/A	N/A	N/A
2.C	Mantenimiento evolutivo gran escala	N/A	N/A	N/A

7.4 Entregables

En este punto se enumeran los productos/entregables que se generarán a partir de las actividades descritas en el apartado "Servicios a proporcionar.

Las **condiciones de la entrega** se aplican a todos los entregables, y son las siguientes:

- Todos los productos se entregarán completamente funcionales en todos los entornos.
    - Para aquellos entornos en los que no pueda haber un acceso a alguno de los sistemas de EITB se simulará la llamada a través de mockups. Esta opción nunca será valida para el entorno de producción.
- La aceptación de los productos entregados siempre dependerá del criterio de EITB, teniendo en cuenta:
    - El correcto funcionamiento del sistema en todos los entornos.
    - Los informes y certificaciones de:
        - Rendimiento/capacidad
        - Seguridad
        - Pruebas funcionales y de integración
        - Diseño bajo la marca de EITB
        - Gestión del cambio ejecutado

Infraestructura	Todos los productos del proyecto se desplegarán en la infraestructura SaaS del producto base. La provisión de los entornos será gestionada por el adjudicatario del presente expediente de contratación. Documento con las configuraciones específicas del producto (caché, notificaciones, logging, auditoria, autenticación, gestión de perfiles,…)

	• Documento con los elementos que son monitorizables y gestionables desde herramientas de EITB. • Documento con los procedimientos de gestión de incidencias, consultas a soporte. • Documentación de las comunicaciones a habilitar entre el nuevo sistema y los sistemas de EITB con los que tendrá que conectarse. • Usuarios de acceso a la infraestructura. • Usuarios de acceso a las herramientas de soporte del producto. • Comunicaciones e identificaciones habilitadas con sistemas EITB. • Adecuación de los servicios de la infraestructura para que puedan ser consumidos por el sistema de monitorización de EITB. • Acompañamiento a EITB en la configuración de monitorización. • Certificaciones de cumplimiento normativo (ENS, RGPD, …)
Análisis y diseño	El principal entregable de este servicio es la documentación funcional y técnica que servirá de base para la configuración y personalización de la solución SaaS propuesta. Todos estos entregables deberán cumplirse para todos los componentes que forman la solución y que se han descrito en el apartado "Descripción de los componentes funcionales". • Documento de análisis funcional por cada flujo de trabajo de los módulos identificados en el apartado "Descripción de los componentes". • Documento de diseño técnico de los módulos identificados en el apartado "Descripción de los componentes" *(arquitectura, estructuras de datos, flujos, trazabilidad)*. • Documento de personalización y adecuación a EITB *(pantallas, flujos, notificaciones, …)*. • Documentación técnica de API de integración (Swagger o similar) tanto de la API que el módulo expondrá *(y que será consumida por sistemas de EITB)* como los servicios que el módulo deberá consumir desde sistemas de EITB. • Documento técnico de los datos a cargar inicial y el modelo de migración de datos históricos para cada módulo del sistema. Inventario de datos maestros y de configuración. Inventario y modelo de migración de datos históricos. • Plan de pruebas completo. Catálogo de pruebas a realizar: unitarias, funcionales, rendimiento y regresión; inventario del conjunto de datos necesario para la ejecución del plan.+
Construcción y adaptación de la solución	El principal entregable de este servicio es el código y la configuración necesaria para la solución SaaS propuesta se adecue a los procesos y flujos analizados en el servicio de análisis y diseño. Todos estos entregables deberán cumplirse para todos los componentes que forman la solución y que se han descrito en el apartado "Descripción de los componentes funcionales".

	- Sistema parametrizado en el entorno de pruebas con configuraciones iniciales. - Instalable y código fuente del desarrollo de las personalizaciones de los módulos para adecuarlo a los procesos de EITB (conectores, validaciones, personalizaciones…). - Instalable y código fuente de las interfaces adaptadas (formularios, flujos visuales,…) - Instalable y código fuente de las APIs personalizadas del producto. - Scripts de configuración del producto y documentación con todas las configuraciones de producto (tanto las que son ejecutables vía script o realizables manualmente por un administrador del sistema). - Documento con los resultados del plan de pruebas. - Logs de control y revisión de código. - Documentación actualizada de la fase de análisis. - Versión preliminar de manuales técnicos y operativos del sistema.
Migración de datos	El principal entregable de este servicio son los scripts para la carga de datos en la solución SaaS propuesta, así como la carga de los históricos del sistema actual. Todos estos entregables deberán cumplirse para todos los componentes que forman la solución y que se han descrito en el apartado "Descripción de los componentes funcionales". - Herramienta o proceso automatizado de carga de datos maestros y de configuración. - Herramienta o proceso automatizado de migración de datos históricos. - Ejecución del proceso en el entorno de pruebas. - Documento con los resultados del plan de pruebas de validación de la integridad de los datos. - Logs de control.
Puesta en marcha	- Sistema implantado en entorno de producción. - Inventario de componentes desplegados y personalizaciones aplicadas. - Documento con los resultados de la ejecución de pruebas de entorno, regresión, integración y rendimiento. - Manual de configuración y parametrización actualizado. - Documentación generada durante el análisis y diseño actualizada. - Informe de validación final con incidencias resueltas.
Gestión del cambio	- Plan de gestión del cambio aprobado. - Plan de acompañamiento funcional y técnico. - Materiales formativos: manuales de uso, vídeos, guías rápidas (en euskera y castellano). - Registros de sesiones de formación. - Documentación de transferencia de conocimiento al equipo técnico (manuales de operación, procedimientos, esquemas de integración).

Servicio post-implantación y evolución	□ Plan de mantenimiento (correctivo, adaptativo, evolutivo). □ Herramienta de gestión de incidencias/evolutivos habilitada en EITB. □ Herramienta de gestión de incidencias del producto. □ Reportes periódicos con indicadores de servicio (SLA, incidencias, evolución, adaptativos previstos/necesarios). □ Historial de subproyectos evolutivos aprobados, ejecutados y cerrados. □ Bolsa de horas consumidas y disponibles.
Actividades de Gestión	□ Planificación inicial del proyecto (tareas, calendario, responsables). □ Plan de riesgos y plan de contingencias. □ Informes de seguimiento periódicos (avances, KPIs, hitos). □ Actas de comités técnicos y de dirección. □ Registro de decisiones y cambios de alcance aprobados. □ Informe de cierre del proyecto.

La facturación del contrato se estructura en base a las fases descritas en el apartado "6. Servicios a proporcionar". Los entregables mínimos asociados a cada una de esas fases serán los siguientes, aunque la facturación no podrá llevarse a cabo hasta que EC de su visto bueno:

FASE 1.A. Suministro, configuración y puesta en marcha del módulo de planificación de recursos técnicos y humanos:

- Módulo implantado en entorno de producción.
- Manual de configuración y parametrización.
- Documentación funcional y técnica del módulo (flujos, reglas, APIs).
- Código de personalizaciones, conectores y API.
- Interfaces personalizadas y scripts de configuración
- Informe de pruebas superadas (funcionales, integración, rendimiento).
- Validación funcional por parte de EITB.
- Guía de uso funcional del sistema.
- Materiales formativos y registro de sesiones impartidas.

FASE 1.B. Suministro, configuración y puesta en marcha del módulo de programación y parrilla de emisión

- Módulo implantado en entorno de producción.
- Manual de configuración y parametrización.
- Documentación funcional y técnica del módulo (flujos, reglas, APIs).
- Código de personalizaciones, conectores y API.
- Interfaces personalizadas y scripts de configuración
- Informe de pruebas superadas (funcionales, integración, rendimiento).
- Validación funcional por parte de EITB.
- Guía de uso funcional del sistema.
- Materiales formativos y registro de sesiones impartidas.

FASE 2.A. Servicio post-implantación (licencias, soporte correctivo y adaptativo)

- Plan de mantenimiento.
- Herramienta para el registro de incidencias.
- Registro de servicio prestado y métricas de SLA (disponibilidad, tiempos de respuesta).
- Informes mensuales de incidencias resueltas y mantenimientos realizados.

FASE 2.B. Servicio post-implantación – soporte evolutivo

- Planificación aprobada del subproyecto evolutivo.
- Registro de horas ejecutadas.
- Documentación funcional y técnica actualizada.
- Manual de configuración y parametrización actualizada.
- Guías de usuario actualizadas.
- Código de personalizaciones, conectores y API correspondientes a los evolutivos.
- Informe de pruebas superadas (funcionales, integración, rendimiento)
- Validación de entregables funcionales o técnicos desarrollados.

7.5 Calidad

La calidad se trabajará en dos ámbitos:

Calidad en los procesos	Este ámbito es un elemento clave que ayuda a minimizar desviaciones, facilita la toma de decisiones y garantiza una ejecución ordenada del proyecto. La Actividades de gestión identificadas serán la clave para la calidad en los procesos. Es responsabilidad del adjudicatario: • Asegurar una correcta planificación. • Seguimiento y coordinación de las tareas. • Identificación de riesgos en el proyecto y proponer medidas de mitigación. Deberá aplicar las metodologías necesarias que aseguren la trazabilidad de las decisiones, una documentación completa que facilite el seguimiento de avances y la anticipación de riesgos.

Calidad en los productos	Habrá que trabajar en las siguientes áreas:
	• Calidad en el despliegue SaaS del producto. Se utilizará el plan de pruebas específicos que permita medir los tiempos de respuesta de los entornos, resiliencia, recuperación ante caídas y uso de caché de datos.
	• Calidad en las personalizaciones y configuraciones. Se utilizará sistemas de control de calidad de código automatizados de forma sistemática que permitan:
	  ○ identificar problemas de seguridad derivados de vulnerabilidades de código, complejidad del código, …
	  ○ el despliegue con independencia de la interconexión con elementos de EITB, a través de simulaciones que permita su validación.
	• Calidad en la carga de los datos. Se utilizará la ejecución de los planes de pruebas específicas para garantizar la integridad de la información y la calidad de los datos históricos cargados.

EITB auditará todos los aspectos anteriores para asegurarse de su correcta aplicación. Si NO es así, NO SE ACEPTARÁN los componentes correspondientes.

7.6 Comunicaciones

A nivel de la comunicación del proyecto se deberá tener en cuenta los diferentes **grupos de negocio de EITB involucrados** en el proyecto:

- Propietarias de procesos (y que serán actores importantes del proyecto):
    - Dirección de Planificación y Recursos (propietaria del proceso de planificación de recursos técnicos y humanos operativos).
    - Dirección de Producción de ETB (propietaria del proceso de elaboración de la programación y la parrilla)
- Áreas vinculadas a la implantación de la solución:
    - Dirección Económico Financiera.
    - Dirección de Recursos Humanos
    - Dirección de Servicios Jurídicos y Contratación
    - Dirección Comercial.
    - Dirección de Estrategia y Comunicación Corporativa de EITB.
    - Dirección de Explotación y Tecnología
    - Dirección de Sistemas

Los grupos propietarios de procesos tendrán una alta participación en la fase de definición funcional, así como en la validación del sistema, y serán el principal grupo de personas al que se dirijan las tareas de la Gestión de Cambio.

El resto de las áreas afectadas tendrán una participación en el sistema, en momentos muy concretos y principalmente para conocer como impacta en sus procesos o cómo deben adecuar sus sistemas para integrarse con el nuevo sistema.

Además, deberán definirse las estructuras de control y comunicaciones que definan el modelo organizativo del proyecto y facilite la ejecución de las actividades de gestión. Se implantará el siguiente modelo:

Comité Director: visión del proyecto a nivel de dirección

Componentes	→ Dirección Sistemas de EITB → Responsable de cuenta por parte del adjudicatario → Responsable del proyecto por parte del adjudicatario → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ **Lugar**: EITB → **Periodicidad**: Trimestral y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección por parte del adjudicatario o de EITB

Temas	→ Seguimiento ejecutivo → Riesgos del proyecto y estado → Variaciones en el alcance → Penalizaciones → Cualquier tema relativo al contrato que se considere necesario

Seguimiento Funcional / Técnico

Componentes	→ Responsable del proyecto por parte del adjudicatario → Responsables de proyectos por parte de EITB → Personas técnicas relevantes del proyecto → Cualquier persona de la que se considere necesario su asistencia
Reuniones	→ **Lugar**: EITB → **Periodicidad**: Mensual y en función de las necesidades puntuales del proyecto, en base a convocatorias formales por parte de la dirección por parte del adjudicatario o de EITB
Temas	→ Monitorización y Control: seguimiento detallado → Revisión de cambios → Monitorizacion de riesgos → Gestión del cambio → Gestión soporte post-arranque. Evolutivos. → Cualquier tema relativo al contrato que se considere necesario

8. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de dos (2) años a partir del día siguiente a la formalización del contrato, con posibilidad de prorrogar la contratación por un periodo máximo de tres (3) años.

El plazo para la ejecución de la FASE I será de doce (12) meses a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

El plazo de prestación de los servicios recogidos en la FASE II comenzará con la finalización de la FASE I y finalizará a los dos (2) años a partir de la fecha de inicio del contrato.

9. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

La facturación será conforme a las Fases en las que se organiza el contrato, y dentro de cada fase a los principales componentes:

- **Facturación relativa a la "FASE 1.A Suministro, configuración y puesta en marcha del módulo de planificación de recursos técnicos y humanos":**

  Una vez finalizada esta implantación de esta fase, la adjudicataria deberá emitir una factura según el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS

- **<u>Facturación relativa a la "FASE 1.B Suministro, configuración y puesta en marcha del módulo de programación y parrilla de emisión":</u>**

  Una vez finalizada esta implantación de esta fase, la adjudicataria deberá emitir una factura según el precio ofertado en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS

- **<u>Facturación relativa a la "FASE 2.A - Servicio POST-Implantación (licencias, correctivo y adaptativo)":</u>**

  Una vez finalizada alguna de las implantaciones de la FASE 1, mensualmente, la adjudicataria deberá emitir una factura según el precio ofertado para este concepto y para cada uno de los módulos implantados (FASE 1.A y/o FASE 1.B) en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS

- **<u>Facturación relativa a la "FASE 2.B - Servicio POST-Implantación Mantenimiento evolutivo pequeña escala":</u>**

  Mensualmente, la adjudicataria deberá emitir una factura con las horas realizadas y aprobadas por la EC según el precio ofertado para este concepto en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS

- **<u>Facturación relativa a la "FASE 2.C - Servicio POST-Implantación Mantenimiento evolutivo gran escala":</u>**

  Mensualmente, la adjudicataria deberá emitir una factura con las horas realizadas y aprobadas por la EC según el precio ofertado para este concepto en el ANEXO III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS

Todas las facturas deberán ser presentadas ante la EC y requerirán de su aceptación para su posterior tramitación. La EC podrá rechazar las facturas que considere inadecuadas o incorrectas por no seguir los criterios de facturación que esta hubiere especificado.

10. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

Previamente a la finalización del contrato, deberá siempre ejecutarse la transferencia de los servicios y de la información alojada en el Cloud.

Para garantizar la correcta transferencia (servicios, información y conocimientos), al finalizar la vigencia del contrato se elaborará un plan de retorno de los componentes, los datos y los ficheros asociados, así como la totalidad del servicio relacionado, cuyo coste estará incluido en la oferta.

Durante esta fase, el adjudicatario se compromete a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a EITB, o a terceras partes nombradas por ésta, para garantizar un correcto traspaso.

Pese a que la Plataforma SaaS es una solución en Cloud, y que la información está alojada en la infraestructura de un posible adjudicatario, EITB será propietaria de toda la información. En el caso de rescisión del servicio, o cuando este finalice, se deberá incluir la entrega de toda la información a EITB, sin posibilidad de copia.

11. RECURSOS PROFESIONALES

11.1 Condiciones Generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

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

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte 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 designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La 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.

3. La 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.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. 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.

   c. 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.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado 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.

e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC 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 contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

11.2 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 (MGR)**

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.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horario de oficina, así como responder en un plazo máximo de **72h** en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

No obstante, de acuerdo con los criterios de adjudicación definidos en el apartado "22.2.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas" de las cláusulas

específicas del contrato del PCAP, las entidades candidatas podrán formular mejoras en los tiempos de respuesta.

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil Smartphone
- Correo electrónico

- **Equipo operativo mínimo.**

El equipo operativo puesto a disposición del servicio por la entidad que resulte adjudicataria deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

La atención al equipo de la Entidad Contratante durante todas las fases de proyecto/servicio, deberá poder realizarse en los dos (2) idiomas oficiales de la CAPV (euskera y castellano).

12. NIVEL DE SERVICIO

Los servicios en el presente pliego tendrán asociadas unas condiciones de prestación ajustadas a los siguientes acuerdos de nivel de servicio:

1. Disponibilidad del servicio: el servicio tendrá una disponibilidad mensual de al menos el 99,5 %

2. Tiempo de Respuesta a Solicitudes de Usuario: Al siguiente día laborable

3. Tiempo de atención a incidencias:
   - Criticidad grave*: respuesta 1h
   - Criticidad media**: respuesta 4h
   - Criticidad baja***: respuesta 8h

   **** Se considera que una incidencia es grave cuando no hay disponibilidad del servicio y/o identificación en uno de los dos módulos solicitados.***

   ***** Se considera que una incidencia es media no hay disponibilidad de la funcionalidad de planificación en el módulo de planificación de recursos técnicos y humanos y/o de la funcionalidad de programación y parrilla del módulo de programación y parrilla.***

   ****** Resto de incidencias.***

4. Tiempo de resolución de incidencias:
   - Criticidad grave *: resolución 4h.
   - Criticidad media**: resolución 2 días hábiles
   - Criticidad baja***: resolución 2 días hábiles

   **** Se considera que una incidencia es grave cuando no hay disponibilidad del servicio y/o identificación en uno de los dos módulos solicitados.***

***** Se considera que una incidencia es media no hay disponibilidad de la funcionalidad de planificación en el módulo de planificación de recursos técnicos y humanos y/o de la funcionalidad de programación y parrilla del módulo de programación y parrilla.***

****** Resto de incidencias.***

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. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

16. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS CANDIDATAS LICITADORAS

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

16.1 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.

16.2 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.