PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE UN ECOSISTEMA "ELASTIC-SEARCH" MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2025.83

23/10/2025 (Versión 0)

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 3

3 ARQUITECTURA Y DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA A SOPORTAR 3

4 SERVICIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 3

5 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO 5

6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 5

7 SOLICITUD DE SERVICIOS 5

8 MEDIOS TÉCNICOS 6

9 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 6

9.1 CONDICIONES GENERALES 6
9.2 CONDICIONES PARTICULARES 7

10 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 8

11 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 8

12 PENALIZACIONES 9

13 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 9

13.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 9
13.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. . 9

1 ANTECEDENTES

EITB MEDIA S.A.U (en lo sucesivo, **EITB MEDIA**, **Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente) dispone en la actualidad de un stack de Elastic Search & Kibana, para realizar la gestión de los teletipos de agencias de noticias y de actas internas correspondientes a reuniones corporativas.

En ambos casos se trata de un sistema que permite y facilita a la EC la ingesta, el tratamiento y la posibilidad de consulta de los diferentes elementos.

En este contexto, surge la necesidad de mejorar este ecosistema "elastic-search" implantado mediante una asistencia técnica para el mantenimiento y mejora de dicho ecosistema.

2 OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego lo constituye el servicio de mantenimiento y soporte técnico para EITB Media, S.A.U. de un ecosistema "*elastic-search*" utilizado tanto para la recogida, transformación, almacenamiento y explotación de los datos relativos a teletipos, como para la gestión de las actas internas correspondientes a reuniones corporativas.

La prestación de los servicios se deberá efectuar 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 la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

3 ARQUITECTURA Y DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA A SOPORTAR

A continuación se muestra cómo es el esquema de alto nivel de la solución disponible y sobre la que se deberá prestar el servicio objeto de la presente:



4 SERVICIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Los servicios objeto de la presente contratacion comprenderá la realización de, al menos, las siguientes prestaciones:

1. Revisión y optimización de la configuración de los elementos del *stack* (arquitectura y funcionalidad).

En concreto, dentro de las tareas de revisión y optimización se incluirán las siguientes labores de soporte:

- Orígenes de Datos:
    - Revisión y análisis de los orígenes de datos.
    - Revisión de los métodos de entrada al Stack (Beats, Logstash, etc.)
    - Configuración actual de los métodos de entrada.
    - Revisión del proceso de transformación de la información si aplica.
- Gestión interna del clúster actual:
    - Gestión de los índices (por índice)
        - Número de Shards
        - Definición de mapping, templates, etc.
    - Definición de templates para gestionar los settings y los mappings de los índices.
- Arquitectura:
    - Revisión de la arquitectura.
    - Revisión de los elementos necesarios

2. Acompañamiento en tareas evolutivas (Mejora continua).

En concreto, dentro de las tareas evolutivas a desarrollar se incluirán las siguientes:

- Actualización del entorno a 3 nodos para asegurar la Alta disponibilidad.
- Actualización semestral de la versión de todos los elementos del stack
- Rediseño del proceso de ingesta de los casos de uso actuales
- Implantación y análisis de nuevos casos de uso.
- Actualización del modelo de datos actual a ECS (Elastic common schema) de las nuevas versiones de Elasticsearch
- Optimización de las plantillas de los índices.
- Gestión del ciclo de vida de los índices en base a la retención.
- Implantación de la monitorización del stack Elasticsearch desde Kibana.
- Securización del entorno mediante certificados para securizar la información.
- Creación de usuario y roles para la administración del entorno en Kibana.
- Creación de snapshots para copias de seguridad y respaldo en caso de pérdida de datos.

3. Resolución de incidencias relacionadas con el stack Elastic.

La entidad que resulte adjudicataria deberá dar solución a las incidencias que la EC le comunique, e igualmente, colaborará con la misma en su resolución. Dichos servicios serán requeridos en régimen de 7x5.

5 DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

Con el objeto de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas se facilitan a continuación, a modo meramente informativo/estimativo, las horas de trabajo que se estiman para la presente contratación:

CONCEPTO	**UNIDADES estimadas (1 año)**
Servicios profesionales (precio/hora)	196

Dado que el contrato se adjudica por precios unitarios, la EC se reserva la posibilidad de agotar o no en su totalidad el valor estimado del contrato, sin derecho alguno del adjudicatario en caso de aumento, reducción o supresión de aquéllas, a reclamar ninguna indemnización o variar el precio establecido en su oferta.

6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En relación con la duración del contrato, se propone que su duración sea de UN (1) año prorrogable por periodos sucesivos hasta un máximo de DOS (2) años adicionales.

7 SOLICITUD DE SERVICIOS

Para la formalización de cada servicio la EC conformará una instancia de solicitud que será notificada a la adjudicataria, en la que el Responsable del Servicio designado por la EC solicitará la realización de trabajos de acuerdo a los servicios definidos en el clausula 4 del presente PPTP.

Una vez recibida dicha solicitud, la adjudicataria realizará un estudio de la necesidad solicitada y propondrá una o varias soluciones que darán respuesta a la misma.

La adjudicataria llevará a cabo una valoración del desarrollo necesario, una descripción de las tareas a desarrollar y una planificación de los plazos asociados a dichos trabajos que deberá ser remitido y aprobado por la EC.

Una vez aceptada por escrito la propuesta por parte de la EC, se podrá proceder a la realización de los trabajos de acuerdo a la propuesta aprobada.

Una vez desarrollados e implantadas las soluciones objeto de los trabajos solicitados por la EC, la adjudicataria podrá facturar los servicios en atención a los precios ofertados y adjudicataria (ANEXO III.1).

De forma mensual la empresa contratada entregará un informe en el que se informe a la EC de los trabajos y servicios realizados.

8 MEDIOS TÉCNICOS

En atención a la complejidad de los trabajos a realizar al amparo de la presente contratación, los servicios podrán ser ejecutados:

- ✓ De forma presencial en cualquiera de las sedes de la EC.
- ✓ De forma remota. En este caso la EC facilitará los accesos VPN, usuarios/as y permisos necesarios.

En todo caso, la adjudicataria deberá contar y poner a disposición del presente contrato todo el equipamiento técnico necesario la correcta realización de los trabajos objeto de la presente contratación.

9 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 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 y un responsable por cada área de trabajo definida, 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.

9.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar y adscribir al servicio, al menos, el siguiente equipo profesional:

- Un/a (1) interlocutor/a responsable de servicio.

  El/la responsable del servicio deberá tener autonomía y capacidad de gestión y decisión garantizando una rápida respuesta a la EC ante cualquier incidencia, consulta o necesidad en relación con el servicio contratado.

  Perfil profesional mínimo requerido: Deberá contar con, al menos, siete (7) años de experiencia en esta tipología de servicios.

  Otros conocimientos: Deberá contar con Certificación en vigor de "Elastic Partner Solutions Architect"

- Un/a (1) Arquitecto/a Senior Elastic. Dicho/a profesional podrá asimismo ser el interlocutor indicado anteriormente.

  Perfil profesional mínimo requerido: Deberá contar con, al menos, siete (7) años de experiencia en esta tipología de equipamiento.

  Otros conocimientos: Deberá contar con Certificación en vigor "Elastic Certified Engineer"

10 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.

11 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.

12 PENALIZACIONES

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

13 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

13.1 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.

13.2 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.