

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DE LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE
DESARROLLO Y GESTIÓN DE UNA PLATAFORMA
TIPO "Over The Top" (OTT)
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2026.12

22/05/2026 (Versión 0)



INDICE

1. ANTECEDENTES.....	5
2. OBJETO	9
3. ALCANCE.....	13
4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y PLATAFORMA	14
4.1. GESTOR DE CONTENIDOS CMS MULTIMARCA.....	16
4.1.1. Tipos de Personas Usuarías del CMS (roles)	21
4.1.2. Frontales de Aplicaciones Cliente.....	22
4.1.2.1. Constructor de módulos y rows	22
4.1.2.2. Etiquetas editoriales	24
4.1.2.3. Orden de contenidos configurable.....	24
4.2. APLICACIONES CLIENTE Y EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)	25
4.2.1. Principales módulos de las aplicaciones cliente.....	26
4.2.2. Funcionalidades generales de plataforma	29
4.2.3. Funcionalidades singulares por marca.....	34
4.2.4. Experiencia de usuario.....	38
4.3. CANALES TEMÁTICOS AUTOGENERADOS.....	39
4.4. PUBLICACIÓN DE EMISIONES EN DIRECTO	41
4.5. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CONSERVACIÓN DE EMISIONES	44
4.6. SISTEMA DE INGESTA, TRANSCODIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS	45
4.6.1. Ingesta manual y vía API	48
4.6.2. Ingesta automatizada desde Dalet.....	50
4.6.3. Transición automática LIVE a VOD/AOD.....	50
4.6.4. Ingesta y gestión de EPG (TV, RADIO).....	51
4.6.5. Ingesta de segmentaciones, transcripciones y subtítulos	52
4.6.6. Ingesta de directos ocasionales y clipping.....	53
4.7. INTERFAZ DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIÓN (API)	55
4.8. INTEGRACIONES CORPORATIVAS	55
4.8.1. Sistemas de producción y parrillas de televisión (MAM).....	56
4.8.2. Sistemas de producción y parrillas de radio (Dalet)	56
4.8.3. Sistemas de autenticación corporativa (SSO)	57
4.8.4. Sistemas de Gestión de Consentimientos (CMP)	57
4.8.5. Herramientas de analítica (ej. Adobe Analytics u otras)	58
4.8.6. Sistemas de publicidad (GAM).....	58
4.8.7. CDN y sistemas de distribución	59
4.9. PROTECCIÓN DE CONTENIDOS Y CONTROL TERRITORIAL	59
4.9.1. DRM multiplataforma	59
4.9.2. Políticas de licencia y control de acceso.....	59
4.9.3. Seguridad del player y entorno de reproducción	60
4.9.4. Descarga Offline (VOD/AOD)	60
4.9.5. Geobloqueo y control territorial	61
4.10. OPERACIÓN, SOPORTE Y SLA.....	62
4.11. SERVICIOS DE DATOS Y ANALÍTICA.....	62
4.11.1. Captación de datos y modelo de instrumentación	62
4.11.2. Acceso a microdato y explotación avanzada	63
4.11.3. Garantía de calidad e integridad del dato.....	63



4.11.4.	<i>Integración con sistemas de medición y analítica de terceros</i>	<i>64</i>
4.11.5.	<i>Analítica publicitaria y monetización.....</i>	<i>65</i>
4.11.6.	<i>Arquitectura de datos y replicación de bases</i>	<i>65</i>
4.11.7.	<i>Personalización avanzada y activación del dato.....</i>	<i>66</i>
4.11.8.	<i>Integración con servicios HbbTV y campañas híbridas</i>	<i>66</i>
4.11.9.	<i>Gobernanza, independencia tecnológica y evolución.....</i>	<i>66</i>
4.12.	PUBLICIDAD	66
4.13.	RENDIMIENTO	67
4.14.	SEGURIDAD	68
4.15.	LOG Y NOTIFICACIONES	69
4.16.	REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS	69
4.17.	REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	71
4.18.	SOPORTE DEL SERVICIO	73
4.18.1.	<i>Objeto y alcance general</i>	<i>73</i>
4.18.2.	<i>Herramienta de gestión de incidencias y solicitudes.....</i>	<i>73</i>
4.18.3.	<i>Tipologías de soporte.....</i>	<i>74</i>
4.18.4.	<i>Gestión de Cambios y Trazabilidad Técnica</i>	<i>79</i>
4.18.5.	<i>Documentación técnica viva</i>	<i>79</i>
4.19.	GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	79
4.20.	PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS.....	80
4.21.	NIVEL DE SERVICIO: DISPONIBILIDAD Y RENDIMIENTO DE LA PLATAFORMA.....	81
4.21.1.	<i>Tiempo de disponibilidad trimestral de la plataforma</i>	<i>81</i>
4.21.2.	<i>Rendimiento mínimo asegurado</i>	<i>81</i>
4.22.	MODELO Y PLAZOS DE IMPLANTACIÓN.....	82
4.23.	PROPIEDAD DE DOMINIOS WEB.....	82
4.24.	PROPIEDAD DE APLICACIONES CLIENTE	82
5.	DESARROLLOS EVOLUTIVOS OPCIONALES	83
5.1.	INTERACCIÓN CON USUARIOS	83
5.1.1.	<i>Valoración de contenidos.....</i>	<i>84</i>
5.1.2.	<i>Valoración de contenidos post-visualización.....</i>	<i>84</i>
5.1.3.	<i>Chat en directo asociado a las emisiones</i>	<i>84</i>
5.2.	FUNCIONALIDAD INTERACTIVA DE ACCIÓN (“CLICK TO ACTION”).....	84
5.3.	INTEGRACIÓN DE CONTENIDOS ENTRE PLATAFORMAS INTERNAS Y EXTERNAS	85
5.4.	HBBTV VERSIÓN MÍNIMA 1.2.1	86
5.5.	COMPATIBILIDAD UHD	86
5.6.	PERSONALIZACIÓN Y BUSCADOR CON BASE IA	87
5.7.	MODO OSCURO (MÓVIL)	88
5.8.	FUNDIDO AUDIO-VÍDEO	89
5.9.	EXPERIENCIA AVANZADA DE DESCUBRIMIENTO Y GESTIÓN PERSONALIZADA DE CONTENIDOS	89
5.10.	EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN DINÁMICA BASADA EN LENGUAJE NATURAL	90
5.11.	DESARROLLO DE OTRAS FUNCIONALIDADES NO DEFINIDAS.....	91
6.	PRECIO Y FACTURACIÓN	91
7.	SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN.....	96
8.	RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..	96
8.1.	CONDICIONES GENERALES	96
8.2.	CONDICIONES PARTICULARES.....	98



9.	PLAN DE ENTRADA Y PLAN DE SALIDA	99
9.1.	PLAN DE ENTRADA	99
9.1.1.	<i>Contenido del Plan de Entrada</i>	<i>99</i>
9.1.2.	<i>Supuesto de cambio de proveedor</i>	<i>100</i>
9.2.	PLAN DE SALIDA	101
9.2.1.	<i>Colaboración con nuevo proveedor</i>	<i>102</i>
10.	REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD	103
11.	PENALIZACIONES	103
12.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	103
12.1.	SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR.	103
12.2.	SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS	104



1. ANTECEDENTES

Euskal Irrati Telebista – Radio Televisión Vasca (en lo sucesivo, **EITB**) publicó la licitación 2022.01 “*Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio de desarrollo y gestión de una plataforma tipo “Over the Top” (OTT) mediante procedimiento abierto*” a comienzos del año 2022. Mediante el servicio activado con la licitación anterior, EITB ha lanzado al mercado cuatro productos digitales (en lo sucesivo *OTT* o *marcas*) durante la vigencia del contrato: **PRIMERAN**, **MAKUSI**, **GUAU** y recientemente **ETB ON**. También se ha desarrollado una nueva aplicación web aún por publicar a la fecha de elaboración de este documento denominada **EITB Artxiboa**, cuya finalidad será permitir el acceso al visionado del contenido que EITB considere de publicación complementaria a aquella posicionada en los cuatro productos digitales principales anteriores.

Las aplicaciones cliente desarrolladas (*frontales*) para los productos digitales han sido diferentes en función de la estrategia de posicionamiento de cada uno de ellos, atendiendo a su tipología de consumo, contenido, target, etc, quedando la distribución actual según la tabla siguiente:

Frontal por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	EITB ARTXIBOA
Web	☑	☑	☑	☑	☑
Móvil iOS (+ Chromecast, Airplay)	☑	☑	☑	☑	—
Móvil Android (+ Chromecast)	☑	☑	☑	☑	—
HBBTV	☑	☑	☑	☑	—
Smart TV Tizen (Samsung)	☑	☑	—	☑	—
Smart TV WebOS (LG)	☑	☑	—	☑	—
Android TV	☑	☑	—	☑	—
Fire TV	☑	☑	—	☑	—
Vidaa OS (Hisense)	☑	—	—	☑	—
TVOS (Apple TV)	☑	—	—	☑	—
CarPlay	—	—	☑	—	—
Android Auto	—	—	☑	—	—



Todas las aplicaciones cliente son gratuitas y están accesibles en los almacenes de aplicaciones de cada entorno (*store*) correspondientes para cada dispositivo *tipo*, y los contenidos a demanda también son de acceso/visionado gratuito tras un registro de usuario.

Así mismo, para cada aplicación cliente/OTT se han activado ciertas funcionalidades en función de la estrategia de puesta a disposición de capacidades según la tabla siguiente:

Activación funcionalidades por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	EITB ARTXIBOA
SSO, gestión de perfil	☒	☒	☒	☒	☒
UI Bilingüe	☒	—	☒	☒	☒
Multidispositivo	☒	☒	☒	☒	—
Rows diversos formatos de imágenes	☒	☒	☒	☒	—
Row ranking	—	—	—	☒	—
Integración Google Ad Manager	—	—	—	☒	—
Integración Adobe Analytics	—	—	—	☒	—
Integración Dalet	—	—	☒	—	—
Integración CMP	☒	☒	☒	☒	—
Integración Comscore	☒	☒	☒	☒	☒
EPG	—	—	☒	☒	—
Accesibilidad nivel A	—	—	—	☒	—
Accesibilidad nivel AA	—	—	—	☒	—
Geobloqueo	☒	☒	☒	☒	—



Protección con DRM	☒	☒	—	☒	☒
Streamings ocasionales video	☒	—	—	☒	—
Streaming ocasionales audio	—	—	☒	—	—
Canales temáticos	—	—	—	☒	—
Orden contenido configurable por usuario	—	—	—	☒	—
Botón 'Resérvalo'	—	—	—	☒	—
Compartir	☒	☒	☒	☒	—
Recomendación por similitud	☒	☒	☒	☒	—
Descarga y reproducción offline	☒	☒	☒	☒	—
Buscador avanzado con filtros	☒	☒	☒	☒	☒
Etiquetas editoriales	☒	☒	☒	☒	—

Esta distribución de capacidades es fruto de la estrategia determinada por la EC, pero todas la capacidades desarrolladas o existentes para una plataforma automáticamente quedan disponibles para su activación en el resto, con los ajustes requeridos naturalmente para ello.

Así mismo y como desarrollos o implementaciones particulares, se disponen ciertas funcionalidades particulares por cada marca o producto OTT según se refleja en la tabla siguiente:

Funcionalidades singulares por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	EITB ARTXIBOA
UI y contenidos exclusivamente en euskera	—	☒	—	—	—
Señalización valores sociales	—	☒	—	—	—



asociados a contenidos					
Clasificación de edad sistema pedagógico	—	☒	—	—	—
Home adaptada a cada perfil (0-4, 5-7, 8+)	—	☒	—	—	—
Publicación por RSS (Podcasts)	—	—	☒	—	—
Suscripción a contenidos seriadados	—	—	☒	—	—
Notificación push con nuevo episodio	—	—	☒	—	—
Catálogo A-Z	—	—	☒	—	—
App para coches (CarPlay/Android Auto)	—	—	☒	—	—
Carrusel imágenes usuarios + música de fondo (HbbTV)	—	—	☒	—	—
Radio visual y tracklists	—	—	☒	—	—
Notificación push inicio reservado	—	—	—	☒	—
Home con selector de idioma	—	—	—	☒	—
Streamings deportivos operados por terceros	—	—	—	☒	—
Canales temáticos	—	—	—	☒	—
Sólo frontal web	—	—	—	—	☒
Buscador con alcance global de catálogo	—	—	—	—	☒



Preview de contenido durante 2 min	—	—	—	—	☒
---	---	---	---	---	-------------------------------------

Estas capacidades singulares responden a la estrategia de particularización de cada producto digital.

Cabe señalar como antecedente de la licitación actual, el contexto de integración de la plataforma puesta a disposición objeto del contrato para su plena operatividad funcional, apartado en el que destacan además de los sistemas productivos de televisión (propio de la EC) y radio (Dalet), el sistema de analítica (Adobe Analytics) y plataforma de gestión de publicidad (GAM) como elementos perimetrales del servicio.

2. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto definir y fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de la renovación del servicio de desarrollo y gestión de una plataforma digital de contenidos audiovisuales de tipo “OverThe Top” (en lo sucesivo, **OTT**) para disponibilizar o desarrollar según se requiera los productos digitales existentes definidos en el punto anterior de este documento y con un posicionamiento al menos con las mismas capacidades, funcionalidades y aplicaciones cliente existentes actualmente, y su mantenimiento y evolución como parte esencial del servicio. Tanto las capacidades y funcionalidades introducidas en el punto inicial, así como los requerimientos de mantenimiento y evolutivos, serán descritos más en profundidad a lo largo del presente documento.

De acuerdo con lo expuesto, la presente contratación comprenderá el desarrollo/ejecución de los siguientes trabajos:

- (i) **Diseño, establecimiento, operación y administración de una infraestructura/plataforma tipo OTT y cuantas herramientas resulten necesarias para su funcionamiento en los términos descritos:**

La solución deberá estar basada en una solución de producto comercial ya desarrollado y testado para las funcionalidades básicas requeridas, y para un escenario multidispositivo y multisistema.

Para ello y como parte esencial del servicio comprendido en la presente contratación, la adjudicataria deberá generar, actualizar y mantener las aplicaciones cliente en el código nativo correspondiente de cada sistema en los que se disponibilicen las aplicaciones cliente de cada marca que al menos son los siguientes: SMART TV, dispositivo móvil, dispositivos de *streaming*, WEB y HbbTV.



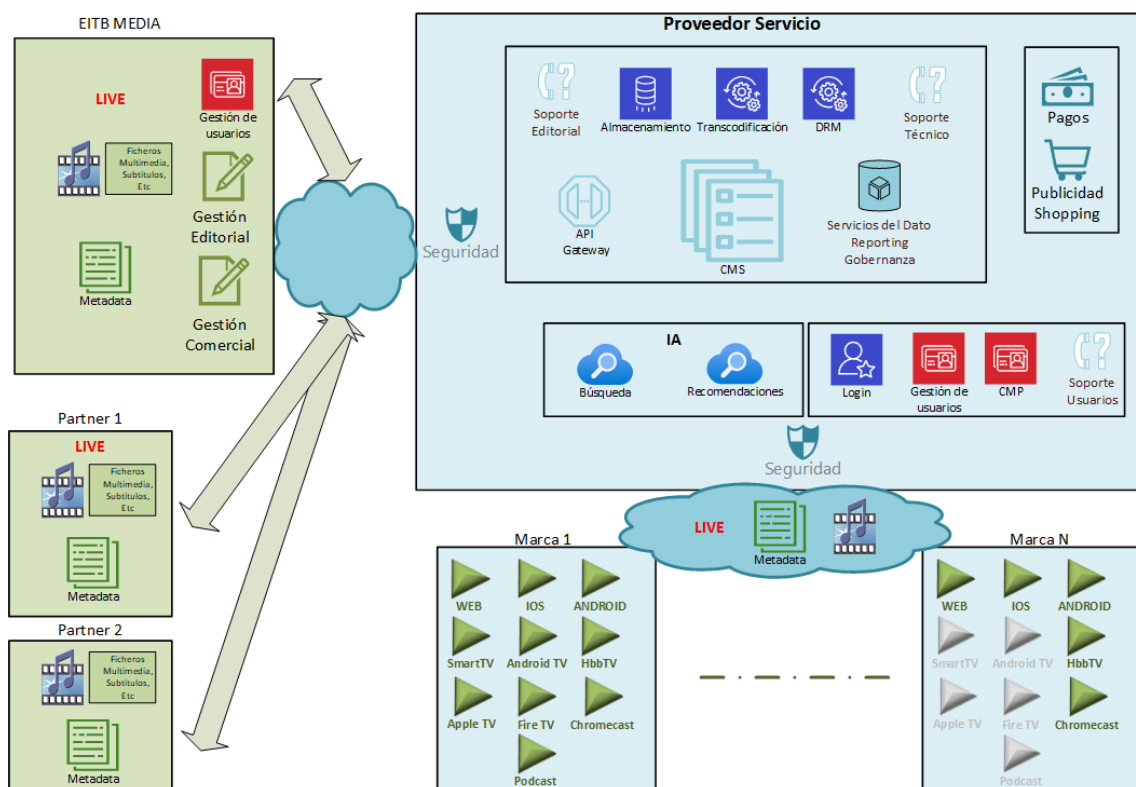
Las interfaces de las aplicaciones cliente deberán estar desarrolladas de acuerdo con estándares de calidad y del estado del arte para soluciones OTT, y tendrán la capacidad al menos para poner a disposición de las personas usuarias finales los siguientes tipos de contenidos multimedia:

1. Streaming Bajo Demanda de contenidos audiovisuales (VoD) y de audio (AoD).
2. Streaming 24x7 de televisión en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
3. Streaming 24x7 de radio en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
4. Streaming semipermanente de televisión.
5. Streaming semipermanente de radio
6. Streaming ocasional de televisión.
7. Streaming ocasional de radio.

Para al menos prestar los servicios anteriores, la adjudicataria deberá diseñar, establecer, operar y administrar la infraestructura/plataforma y herramientas necesarias que de forma escalada permitan adaptar la dimensión requerida del alojamiento de los contenidos tipo mencionados y sus metadatos asociados, en función del objetivo de publicación de contenidos y emisiones en directo de la EC en las aplicaciones cliente que se establezcan agrupadas bajo una marca diferenciada.

Se contempla la posibilidad operativa de que la EC establezca acuerdos con entidades (*partners*) que puedan a su vez aportar contenidos (esencias y metadatos) directamente a la plataforma mediante protocolos establecidos a tal efecto. El servicio debe habilitar la infraestructura y herramientas que permitan establecer flujos de trabajo independientes entre ellos y con la EC para evitar interacciones entre todos ellos y preservar la integridad de los contenidos.

En el siguiente diagrama se recogen los elementos básicos tipo de referencia y el esquema de concepto sobre el cual deberán basarse las propuestas candidatas:



(ii) **Mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo básico de cada elemento de la infraestructura/plataforma OTT y sus herramientas asociadas a los procesos operativos y flujos de trabajo.**

El servicio contemplará el mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo correspondiente de cada elemento de la plataforma, incluyendo las herramientas puestas a disposición de la EC y *partners* para sus procesos operativos asociados que maximicen la eficiencia de los distintos flujos de trabajo.

A tal efecto, tras la puesta en uso de la plataforma y sus aplicaciones cliente, la adjudicataria al amparo de la presente contratación deberá garantizar su correcta explotación, administración, mantenimiento y atención al cliente, mediante los siguientes servicio soportes:

- ***Soporte Técnico:*** para la operación, administración, mantenimiento correctivo y evolutivo básico de la plataforma y las aplicaciones cliente. El mantenimiento evolutivo básico se entiende como aquel que comprende los trabajos de desarrollo en un formato de mejor esfuerzo (besteffort) incluidos sin coste en el alcance de este soporte técnico para la modificación menor de los elementos que ya componen la solución, quedando excluidas de este evolutivo básico aquellas que supongan una modificación mayor de las aplicaciones cliente o la incorporación de nuevas funcionalidades significativas.



- **Soporte Editorial:** para la operación de la gestión de los contenidos en la plataforma y su publicación a través de las aplicaciones cliente.
- **Soporte a Incidencias de Usuarios/as:** para proporcionar al servicio CRM de la EC la atención y dedicación especializada sobre las posibles incidencias de los usuarios finales en su interacción con las aplicaciones cliente.

Para garantizar la mejor experiencia posible de la persona usuaria, la plataforma y las herramientas complementarias puestas a disposición de la EC (en alta disponibilidad, redundancia y escalabilidad) así como su soporte y mantenimiento correspondiente, deberán quedar comprendidas y garantizadas en la presente contratación con los niveles de servicio exigidos para el cumplimiento de la disponibilidad y rendimiento detallados más adelante en el Pliego.

Así mismo e incluidas en el soporte técnico y editorial, se consideran las formaciones evolutivas de nuevas funcionalidades que se vayan implementando o modificaciones significativas de las herramientas puestas a disposición de la EC, y la documentación correspondiente como complemento de información.

(iii) **Preparación, realización e impartición una formación inicial (técnica/operativa) relativa la infraestructura/plataforma OTT y cuantas herramientas hayan sido puestas a disposición de la EC para su operativización.**

La adjudicataria se deberá encargar de la formación inicial tanto técnica como operativa de las herramientas dispuestas a disposición de la EC al personal designado por la misma, en aquellos procesos que les correspondan como flujo de servicio, y será responsable de la creación, actualización y distribución de la documentación que complementa esta formación, que podrá ser presencial o virtual en su caso para facilitar la logística de la adjudicataria.

La propuesta deberá incluir un plan de formación con un temario orientativo y un alcance temporal para un grupo de asistentes no superior a 10 personas propuestas por la EC.

Fuera de este alcance inicial se encuentra la formación evolutiva indicada en el punto anterior, que se considera incluida sin coste en el soporte técnico y editorial.

La prestación de esta contratación deberá ser ejecutada 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. ALCANCE

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio integral de evolución, mantenimiento, operación y, en su caso, transición tecnológica del ecosistema OTT multimarca de EITB, garantizando la continuidad funcional, operativa y editorial del servicio actualmente en explotación.

El alcance incluye la provisión, integración y operación de todos los componentes tecnológicos necesarios para la correcta prestación del servicio OTT, incluyendo principalmente plataforma CMS, aplicaciones cliente multiplataforma, sistema de ingesta automatizada, generación de canales temáticos autogenerados, sistema de reproducción avanzada, protección de contenidos (DRM), integraciones corporativas, analítica, monitorización, soporte y mantenimiento.

La solución deberá cubrir, como mínimo, la totalidad de funcionalidades actualmente implantadas y en producción en el ecosistema OTT de la EC, sin pérdida de capacidades técnicas, editoriales ni de experiencia de usuario.

El servicio deberá soportar la gestión unificada de las distintas marcas digitales de la EC actualmente operativas: **PRIMERAN, MAKUSI, GUAU, ETBON y EITB Artxiboa**.

Desde una arquitectura común, la solución deberá permitir gestión centralizada de assets compartidos, configuración independiente por marca, control editorial diferenciado, aplicación de reglas de derechos, publicación y clasificación por marca, además de personalización de experiencia de usuario por vertical.

En cuanto a las consideraciones de la plataforma sobre la que se base el servicio, deberá disponer de prestaciones de alta disponibilidad, redundancia, e integración con los flujos de la EC para prestar al menos los niveles de servicio establecidos en este pliego.

Así mismo, deberá disponer de capacidad de escalabilidad ilimitada (almacenamiento, tráfico, usuarios, interacciones con el buscador), así como en los servicios derivados del mismo, sin que ello suponga ninguna merma de calidad del servicio.

El servicio actual soporta un modelo de negocio con las siguientes modalidades implementadas:

- En abierto (FVOD)
- Con autenticación de usuarios/as (AuthVOD)
- Con publicidad (AVOD)

La plataforma deberá soportar adicionalmente las siguientes modalidades:

- Con transacciones puntuales (TVOD)



- Con suscripción (SVOD) en todas sus modalidades

Todos estos modelos de negocio deben poder ser soportados. Se deberá poder cambiar de modelo de negocio durante la vida del proyecto con impacto cero sobre los usuarios/as registrados/as o suscritos/as y sobre el contenido.

La plataforma tendrá la capacidad al menos para proporcionar los siguientes contenidos a la persona usuaria final, en modo multi-bitrate y multisistema para los orígenes servidos como fuente por la EC o los socios/partners:

- Streaming Bajo Demanda (VoD y AoD).
- Streaming 24x7 de televisión en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
- Streaming 24x7 de radio en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
- Streaming semipermanente de televisión.
- Streaming semipermanente de radio
- Streaming ocasional de televisión.
- Streaming ocasional de radio.

La plataforma deberá tener la capacidad de adaptarse a la subida de contenidos y señales a la plataforma que sean de uso frecuente en Internet con independencia de su encapsulado y características técnicas, para hacer frente a diferentes necesidades que se puedan presentar durante la vigencia del contrato.

El licitador deberá proporcionar una plataforma en modelo SaaS o equivalente. La arquitectura deberá ser escalable, resiliente y capaz de soportar picos de audiencia asociados a retransmisiones deportivas u otros eventos de alta demanda.

La plataforma, para la prestación del servicio de forma íntegra para la consecución de la publicación de contenidos a través de las aplicaciones cliente, deberá contar con una infraestructura equivalente a la del diagrama de la figura del punto anterior.

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y PLATAFORMA

La solución deberá cubrir, como mínimo, la totalidad de funcionalidades actualmente implantadas sin pérdida de capacidades técnicas, editoriales ni de experiencia de usuario.

El servicio deberá diseñar, implementar, administrar y operar la infraestructura de la plataforma de forma integral, y coordinadamente para cubrir todas las funcionalidades actuales y los requerimientos de la EC, generar las aplicaciones cliente para la publicación de los contenidos (bajo demanda y directo) con una experiencia de usuario/a optimizada para cada dispositivo pero homogénea (*"look&feel"* y *funcionalidades*), en todos los dispositivos soportados de las categorías siguientes actualmente en



producción: *SMART TV*, dispositivos móviles, web, dispositivos de *streaming* y *HbbTV*.

Las aplicaciones cliente (frontales), actualmente en producción, desarrolladas para los productos digitales han sido diferentes en función de la estrategia de posicionamiento de cada uno de ellos, atendiendo a su tipología de consumo, contenido, target, etc.

La plataforma y las aplicaciones cliente deberán ser de ámbito global, permitiendo la difusión de los contenidos con derechos y la generación de negocio en cualquier país del mundo.

Las funcionalidades de negocio deberán posibilitar:

- Gestión de la publicidad.
- Tracking de usuarios/as con fines publicitarios.
- Geobloqueo de contenidos/emisiones de directo.

La plataforma deberá permitir la descarga a los/las usuarios/as registrados/as del fichero multimedia con las restricciones de seguridad/encriptados correspondientes al almacenamiento local del dispositivo para ver/escuchar con posterioridad y para aquellos contenidos que se caractericen de forma discreta para ello, al menos en aplicaciones cliente Android e iOS, para su posterior reproducción durante un tiempo limitado sin conexión a Internet.

La arquitectura de la plataforma deberá estar capacitada y las aplicaciones cliente deberán incluir esa funcionalidad con el fin adicional de disuadir de la descarga ilegal de esos contenidos.

La plataforma deberá ser capaz de gestionar la información derivada de su actividad y estado, y recopilará las distintas trazabilidades de la actividad (contenidos, consumos y usuarios/as), para lo que deberá disponer de funcionalidades de:

- Capacidad de almacenamiento y depuración de grandes cantidades de datos.
- Capacidad de enriquecimiento y análisis de los datos, generando métricas.

Será responsabilidad de la adjudicataria toda la formación relativa a la plataforma y el servicio: se formará sobre los distintos procesos de interrelación con la plataforma y de las herramientas para facilitar la gestión operativa y de coordinación puestas a disposición de la EC o los partners.

Esta formación será a demanda de la EC para asegurar la calidad de la interlocución operativa del servicio.



En los siguientes puntos que completan el alcance de referencia, se describen las funcionalidades, características o prestaciones mínimas consideradas para algunos de los elementos, herramientas o servicios de la plataforma, con el fin de asegurar los niveles mínimos de calidad del servicio objeto del pliego.

Independientemente de lo anterior, la solución en su totalidad deberá cubrir, como mínimo, todas las funcionalidades actualmente implantadas sin pérdida de capacidades técnicas, editoriales ni de experiencia de usuario.

4.1. Gestor de contenidos CMS multimarca

El gestor de contenidos deberá soportar la gestión unificada de las distintas marcas digitales de la EC actualmente operativas: **PRIMERAN, MAKUSI, GUAU, ETB ON y EITB Artxiboa**.

Desde una arquitectura común, el gestor CMS deberá permitir la gestión centralizada de assets compartidos (catálogo único y disponible para todas las marcas), la configuración independiente por marca, el control editorial diferenciado y la aplicación de reglas de derechos, publicación y clasificación por marca, además de la personalización de experiencia de usuario por vertical.

El CMS deberá permitir gestionar de forma centralizada todos los contenidos en sus diferentes tipologías actuales y futuras para su correcta administración, así como todo su metadato asociado, y su publicación ordenada en las distintas aplicaciones cliente. Para ello, deberá tener capacidad de adaptación a nuevos campos de información concretos que por necesidades de integración con los procesos de la EC o partners sean necesarios añadir y que no estuvieran de base definidos en la plataforma: estos nuevos campos o edición de los existentes en ningún caso deberán condicionar el pleno rendimiento de los flujos del CMS.

Algunas de las funcionalidades necesarias que deben disponer las herramientas puestas a disposición de la EC son las siguientes:

- **Gestión integral de cada asset de contenido** (incluida ingesta, edición y borrado) y la administración de la programación (fecha/hora de activación y fecha/hora de cancelación, programada o manual) de su publicación. Considerando el Asset como identificador de las diferentes tipologías de contenido (audio, video, DVR y/o elementos relacionados con la EPG, Live, videopodcast, audiopodcast, etc.).
- **Gestión integral de colecciones de contenidos** (categorización, listas de reproducción, listas podcast, etc.) y la administración de la programación (activación y cancelación, programada o manual) de su publicación.
- **Capacidad de anidar colecciones: colecciones de colecciones.**



- **Configuración del contenido a visualizar en las aplicaciones cliente** mediante la edición en tiempo real de componentes y su activación programada o manual: cabeceras, secciones, destacados, módulos, etc.
- **Creación y edición de páginas y vistas.**
- **Administración de geobloqueo** de los Assets.
- **Gestión de emisiones en directo.**
- **Protección de visionado de contenidos** por edades.
- **Integración de etiquetas y acciones SEO** (indexación en buscadores de frontales web).
- **Administración del dato** (consumos, contenidos, usuarios/as).
- **Administración analítica.**
- **Administración publicitaria.**
- **Asset remoto:** capacidades de integración de contenidos alojados en repositorios de terceros para su reproducción en las aplicaciones cliente, siempre que cumpla con los requisitos técnicos que se definan para su consumo sin merma respecto al punto de vista de experiencia de usuario/a.
- **Feeds RSS:** generación automática de feeds RSS asociados a programas, series o canales de audio, incorporando de forma estructurada los metadatos necesarios para su correcta indexación y distribución en plataformas externas (por ejemplo, para publicación de podcasts en agregadores tales como Spotify, Apple Podcasts o iVoox).

La solución deberá proporcionar una herramienta de gestión de contenidos (CMS) que permita a los equipos editoriales y técnicos de la EC administrar de forma centralizada el catálogo audiovisual y sonoro de la plataforma OTT. El CMS deberá permitir la gestión estructurada de contenidos seriados y no seriados, incluyendo la visualización y administración de todas las series disponibles en el sistema, las temporadas asociadas a cada serie y los distintos assets o contenidos individuales presentes en el catálogo.

El sistema deberá soportar un modelo de datos jerárquico que permita la gestión integral de series, temporadas y assets mediante identificadores únicos persistentes (por ejemplo, *seriesID*, *tempID* y *assetID* u otros equivalentes), garantizando la trazabilidad de los contenidos, su correcta relación entre entidades y la coherencia de los metadatos asociados a cada elemento.



La herramienta deberá permitir la exploración y consulta del catálogo mediante vistas estructuradas que faciliten la navegación por los distintos niveles del modelo de datos, así como la visualización completa de todos los contenidos presentes en el sistema, tanto seriados como no seriados.

El CMS deberá ofrecer capacidades avanzadas de búsqueda y filtrado sobre cualquier campo del modelo de datos. Estas capacidades deberán incluir búsquedas simples y búsquedas avanzadas basadas en filtros combinables, permitiendo la construcción de consultas complejas mediante operadores lógicos (por ejemplo, "Y" y "O"). Los resultados de dichas búsquedas deberán poder guardarse de forma persistente para su reutilización posterior, por ejemplo, mediante marcadores o vistas guardadas.

La solución deberá permitir la exportación de resultados de búsqueda o listados de contenidos en formatos estructurados habituales, tales como CSV o Excel u otros equivalentes, con el fin de facilitar tareas de análisis, control editorial o explotación de datos.

Asimismo, el sistema deberá ofrecer vistas de datos configurables que permitan seleccionar los campos mostrados en pantalla, organizarlos en formato de columnas y reordenarlos de forma flexible, incluyendo mecanismos de ordenación dinámica y personalización por parte de los usuarios.

El CMS deberá permitir la edición simultánea del catálogo desde múltiples instancias del entorno de gestión, garantizando la consistencia de los datos y la correcta coordinación entre usuarios. A su vez, el sistema deberá permitir la publicación inmediata de contenidos una vez completados los procesos editoriales correspondientes, garantizando tiempos de propagación reducidos hacia los entornos de publicación.

La herramienta deberá incorporar funcionalidades de control y trazabilidad de modificaciones, permitiendo consultar los registros de cambios asociados a cada contenido y a cada campo del modelo de datos, incluyendo información relativa a fecha, usuario y naturaleza de la modificación realizada.

El sistema deberá ofrecer capacidades de previsualización editorial y técnica que permitan revisar contenidos antes de su publicación definitiva. Estas capacidades deberán incluir la previsualización de páginas o fichas de contenido no publicadas, así como la reproducción previa de los materiales audiovisuales asociados mediante reproductores embebidos que permitan visualizar vídeo, audio y subtítulos directamente desde la interfaz de gestión.

Adicionalmente, el CMS deberá proporcionar herramientas que faciliten las tareas editoriales habituales, tales como la clonación de contenidos o páginas existentes, la generación automática de imágenes a partir de capturas de frame del material audiovisual y otras funcionalidades que permitan optimizar la gestión del catálogo y reducir las tareas manuales de configuración.



En su conjunto, la herramienta de gestión de contenidos deberá proporcionar un entorno robusto, flexible y eficiente que permita administrar de forma integral el catálogo de la plataforma OTT, garantizando la trazabilidad de los contenidos, la eficiencia operativa de los equipos editoriales y la coherencia entre el modelo de datos interno y los entornos de publicación.

El CMS deberá permitir la gestión completa del modelo de datos asociado a los contenidos publicados en la plataforma OTT, proporcionando herramientas para la administración, edición y control de metadatos, relaciones entre entidades, estados editoriales y parámetros técnicos asociados a cada contenido.

La herramienta deberá soportar la gestión de metadatos en múltiples idiomas, incluyendo al menos euskera y castellano. Entre otros campos, el sistema deberá permitir gestionar títulos, descripciones, carátulas, etiquetas relacionales entre contenidos y campos de ficha técnica asociados a cada asset, tales como dirección, guion, reparto u otros metadatos relevantes para la catalogación del contenido.

El modelo de datos deberá contemplar una estructura jerárquica entre series, temporadas y episodios, permitiendo que determinados atributos definidos a nivel de serie se hereden automáticamente a las temporadas y capítulos asociados. Entre estos atributos podrán incluirse, entre otros, las licencias de publicación, la clasificación por edades, determinados campos de metadatos, los territorios de geobloqueo o las imágenes promocionales asociadas al contenido.

El CMS deberá permitir la gestión de identificadores y atributos asociados a cada contenido, incluyendo la edición del URL relativo de la página pública del asset cuando resulte necesario. Asimismo, el sistema deberá permitir definir distintos estados editoriales de preparación del contenido, tales como pendiente de revisión, listo para publicar, pendiente de publicación u otros equivalentes que faciliten la gestión del flujo editorial.

La plataforma deberá permitir la configuración de mecanismos de control de acceso y seguridad asociados a los contenidos y al entorno de gestión, incluyendo la posibilidad de restringir el acceso a determinados contenidos o funcionalidades mediante autenticación y mecanismos de verificación adicionales cuando resulte necesario.

El sistema deberá incorporar mecanismos de control vinculados a las ventanas de derechos de los contenidos. En particular, un contenido no deberá poder publicarse si se encuentra fuera de sus fechas de licencia de explotación, y los contenidos descargados para reproducción offline no deberán poder reproducirse una vez superadas las fechas de licencia o la fecha de expiración establecida para la descarga.

El CMS deberá permitir la configuración manual de fechas de publicación y despublicación de los contenidos, así como la activación de mecanismos de control editorial que permitan habilitar o deshabilitar la disponibilidad de un



contenido a nivel de asset, temporada o serie. Entre estos mecanismos deberá existir una funcionalidad de desactivación manual que actúe como última medida de seguridad para impedir la publicación de un contenido independientemente de posibles automatizaciones o reglas previamente definidas.

El sistema deberá permitir la gestión de etiquetas o *tags* asociados a los contenidos, distinguiendo al menos entre etiquetas relacionales destinadas a establecer vínculos entre contenidos y etiquetas destinadas a describir la ficha técnica o información contextual del asset. El sistema deberá permitir igualmente la creación de nuevas etiquetas según las necesidades editoriales de la plataforma.

Adicionalmente, el CMS deberá permitir la utilización de etiquetas editoriales visibles para el usuario final, configurables como texto o iconos y asociadas a las carátulas de los contenidos. Estas etiquetas deberán poder configurarse en términos de posicionamiento dentro de la imagen y de estilo visual, incluyendo tamaño, color de texto y color de fondo.

El sistema deberá permitir la gestión de carátulas e imágenes promocionales asociadas a los contenidos en diferentes relaciones de aspecto utilizadas por las aplicaciones cliente, incluyendo al menos formatos horizontales, verticales y cuadrados. Asimismo, deberá permitir la generación de imágenes a partir de capturas de frame del contenido audiovisual, tanto de forma automática como manual con posterior selección editorial, así como la posibilidad de asociar variantes de imagen en función del idioma del contenido o de otras necesidades editoriales.

La plataforma deberá permitir la gestión de información adicional asociada a los contenidos, como la fecha de emisión original, así como la configuración de restricciones territoriales mediante mecanismos de geobloqueo a nivel de asset, incluyendo la definición de zonas permitidas o zonas excluidas para la reproducción.

El CMS deberá permitir configurar la disponibilidad de descarga de los contenidos a nivel de asset, incluyendo la definición de fechas de expiración programables para los contenidos descargados.

En relación con los elementos técnicos asociados al contenido audiovisual, el sistema deberá permitir la gestión de pistas de audio, incluyendo la edición de etiquetas descriptivas de los canales de audio y la posibilidad de habilitar o deshabilitar determinadas pistas cuando resulte necesario.

Asimismo, el sistema deberá permitir la gestión de subtítulos asociados a los contenidos, soportando formatos estándar tales como VTT, la identificación de los idiomas disponibles y el registro de información relativa a la última modificación de los archivos de subtítulos.

La plataforma deberá permitir igualmente la marcación de contenidos con atributos especiales que faciliten su identificación editorial o funcional, como



por ejemplo la indicación de la disponibilidad de lenguaje de signos u otras características relevantes.

Por último, el CMS deberá proporcionar mecanismos para la incorporación de notas editoriales o comentarios internos asociados a cada contenido, visibles únicamente para los equipos de gestión y destinados a facilitar la coordinación editorial y operativa en la administración del catálogo.

Otras capacidades y características del CMS se refieren a continuación.

4.1.1. Tipos de Personas Usuarias del CMS (roles)

Para asegurar la integridad de la plataforma, la administración de roles de usuario de interacción con el CMS será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

Aun así, para facilitar la gestión operativa y de coordinación con la EC, la adjudicataria deberá poner a disposición de la EC herramientas complementarias de interacción con la plataforma, como pueden ser vistas parciales o totales del CMS. Para lo anterior, el CMS deberá diferenciar distintos tipos de usuarios con roles y perfiles distintos, correspondiéndose sus vistas a su operatividad.

Algunas de las funcionalidades y tipos de roles de acceso al CMS pueden ser, como ejemplo, los siguientes:

1. Usuario **administrador**: aquel con el mayor rango de permisos y acceso a las funcionalidades del CMS, incluida la capacidad de extracción de datos y analíticas de forma autónoma.
2. Usuario **organizador**: aquel con capacidad para dar de alta nuevos usuarios dentro de cada grupo, así como los roles y permisos de cada uno de sus integrantes.
3. Usuario **ingestador**: aquel con capacidad al menos de subir, revisar, catalogar, y categorizar el contenido de audio y / o vídeo.
4. Usuario **curador&diseñador**: aquel con capacidad al menos de creación, modificación y ubicación de elementos de diseño de los frontales, fondos e iconos.
5. Usuario **publicidad**: aquel con capacidad al menos de activar/desactivar módulos publicitarios, y creación de elementos publicitarios.
6. Usuario **publicador**: aquel con capacidad de programar publicaciones o bien interactuar de forma manual en tiempo real con las mismas.
7. Usuario **consultor**: aquel con capacidad de consultar contenidos y elementos de los frontales pero solo en modo lectura.

La plataforma deberá registrar la trazabilidad de las acciones de los usuarios con el fin de detectar posibles incidencias operativas sobre el mismo.



4.1.2. Frontales de Aplicaciones Cliente

Para asegurar la integridad de la plataforma y una experiencia de usuario/a homogénea, el diseño, la construcción, modificación, revisión proactiva de la calidad, evolución y mantenimiento de los frontales de las aplicaciones cliente será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado. No obstante, todos los elementos relacionados con el diseño (dimensiones de elementos, disposición en pantalla, tipografía, logos) deberán ser consensuados y validados por la EC previamente a su aplicación/publicación.

Adicionalmente a lo anterior, la construcción, modificación, evolución y mantenimiento de los *módulos o rows* que se insertan en los frontales también será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado. Entre estos módulos tipo se pueden encontrar los siguientes: contenidos más vistos, tendencias, categorías de contenidos, típicamente agrupados en carruseles horizontales por el estado de arte actual.

Aun así, para facilitar la gestión operativa y de coordinación con la EC, la adjudicataria deberá poner a disposición de la EC herramientas complementarias de interacción con la plataforma, como pueden ser vistas parciales o totales del CMS. Para lo anterior, el CMS o su herramienta correspondiente deberá disponer de un constructor intuitivo de creación y diseño de frontales que de forma modular y sencilla permita maximizar las capacidades de presentación final de contenidos en la OTT para que pueda ser validado como funcional por la EC para sus procesos internos de facilitación de la coordinación.

Algunas de las funcionalidades *tipo* de las herramientas puestas a disposición de la EC para el usuario/a correspondiente pueden ser:

- **Visualizador** de frontales para su testeo y validación previa a su publicación.
- **Constructor/Editor visual** (tipo *Drag&Drop*) de páginas, con una previsualización completa en tiempo real (WYSIWYG real) tal como la va a ver el/la usuario/a final, idealmente en distintas plataformas tipo asociadas a las aplicaciones cliente definidas para la marca.
- **Capacidad de ajuste y customización de aspecto** (*maquetación*) permitiendo configurar múltiples características de las rows que se describen a continuación.

4.1.2.1. Constructor de módulos y rows

El CMS deberá incorporar un sistema avanzado de gestión editorial que permita crear, configurar y administrar múltiples tipos de rows, cada uno con layouts visuales optimizados para diferentes estrategias de presentación. Las modificaciones realizadas desde el CMS —tanto en configuración como en



filtrado— se aplicarán en tiempo real, sin necesidad de actualizar las aplicaciones o realizar despliegues técnicos.

A modo informativo, el servicio actual dispone de múltiples formatos de row (Slider, Horizontal, Vertical, Circular, Destacado, Ranking, Grid, etc.).

Por cada formato de row se deberá poder configurar, al menos, las siguientes características:

- formato de imagen.
- orden de ítems.
- color de fondo y color de borde.
- filtro de contenidos por idioma euskera y castellano.
- posicionamiento de título y descripción.

Adicionalmente, la solución deberá permitir la construcción de, al menos, los siguientes tipos de rows actuales:

- **Row ranking:** permite destacar de forma visual los 10 contenidos con mayor consumo dentro de la plataforma. Cada elemento del ranking debe incorporar de forma visible su posición numérica junto con la imagen vertical y los metadatos esenciales del contenido.
- **Row de canales** (vídeo): permite destacar de forma inmediata los canales en emisión dentro de la página de inicio, presentándolos mediante un carrusel horizontal compuesto por elementos circulares que al clicar acceden al reproductor del directo. Cada uno de estos círculos muestra la carátula del programa en emisión junto con sus metadatos esenciales, actualizándose de manera dinámica y reflejando en tiempo real los cambios de programación. Estos canales pueden ser tanto canales de televisión en directo como canales temáticos.
- **Row de canales** (audio) y radio visual: similar a la row de canales de video, pero asociado a las emisoras de radio. De forma complementaria, cada elemento puede incorporar un icono de visualización (un ojito) que al activarse abre el reproductor de vídeo, mostrando la señal desde el estudio. Esta dualidad permite al usuario elegir en cada momento la modalidad que mejor se adapta a su contexto, alternando sin fricciones entre una experiencia auditiva ligera y una experiencia audiovisual enriquecida.
- **Row de próximos directos:** permite destacar los contenidos programados para emisión inminente mediante un carrusel visual que muestra cada contenido con su imagen promocional y una etiqueta de directo que se actualiza de forma automática conforme avanza la programación. De esta forma, previo al evento la etiqueta mostrará la hora del inicio del directo, mientras que durante el evento mostrará el texto 'En directo'. Cada elemento del carrusel accede a la ficha detallada que incluye sinopsis, duración, canal asociado y cualquier metadato relevante.



- **Row Seguir viendo/Seguir escuchando:** row algorítmica que permite acceso rápido al consume parcial de contenidos, resumiendo la reproducción ya sea en el mismo dispositivo u en otro, previa creación de cuenta, ya que ese dato se guarda en la nube dentro del perfil de usuario.
- **Row Mis favoritos/Mis suscripciones/Mis reservas:** row algorítmica que permite acceso rápido a contenidos marcados vía interacciones de favoritos, suscripción o reserva. Los dos últimos van asociados a notificaciones push que el usuario recibe en su dispositivo móvil cuando se publica un nuevo capítulo del título al que está suscrito o cuando el evento reservado va a comenzar.
- **Row Mis Descargas:** row algorítmica que muestra los contenidos descargados en dispositivos móviles y que se pueden reproducir sin conexión a internet. Su expiración viene marcada por la fecha 30 días después de la descarga o la fecha del fin de licencia, cualquiera que llegue primero.

4.1.2.2. Etiquetas editoriales

El constructor de frontales incluirá un sistema de creación, configuración y customización de etiquetas editoriales (“custom tags”) que podrán ser asignados a cualquier contenido directamente desde el CMS, mostrándose sobre las carátulas dentro de las distintas rows y permitiendo destacar información contextual relevante como por ejemplo ‘Capítulo Nuevo’ o ‘Contenido Exclusivo’.

Los tags, que podrán ser textuales o iconos, se gestionarán íntegramente desde la interfaz del CMS, sin requerir modificaciones técnicas ni actualizaciones en la aplicación, y se podrá configurar su posicionamiento sobre cualquier vértice de la carátula, el color del texto e incluso el color del contenedor de la etiqueta.

Cada etiqueta podrá aplicarse a uno o múltiples contenidos, pudiendo ser posible filtrarlos por marca para un aspecto visual consistente con el branding de la marca.

4.1.2.3. Orden de contenidos configurable

El equipo editorial podrá adaptar el orden de presentación del catálogo a cada tipología de contenido sin necesidad de intervención técnica. Este orden se aplicará a las diferentes jerarquías del CMS:

- A nivel marca, se podrá establecer un orden genérico que aplicará por defecto a todos los contenidos de esa marca.



- Para series con una narrativa temporal, la plataforma permitirá ordenar capítulos por número de temporada y episodio, fecha de emisión o incluso invertir ese orden. Si la serie completa está publicada se requerirá un orden ascendente (el primero, primero) y si se publica un capítulo por semana, el orden descendente (el ultimo, primero).
- Para contenidos regulares diarios o semanales, como noticias o reportajes, se aplicarán criterios específicos basados en fecha de publicación (el ultimo, primero), relevancia editorial o nivel de prioridad.

Cada entidad, ya sea una serie, un programa informativo o una pieza de contenido independiente, heredarán una ordenación por defecto que puede ajustarse o sobrescribirse mediante reglas particulares a nivel de contenido.

Además del orden preconfigurado por el equipo editorial, el usuario final podrá modificar la visualización aplicando cambios de orden ascendente o descendente directamente desde el frontal.

4.2. Aplicaciones cliente y experiencia de usuario (UX)

El alcance incluye el desarrollo, mantenimiento y evolución de aplicaciones cliente para, al menos:

- Web responsive.
- iOS.
- Android.
- Smart TV (Samsung, LG, Android TV, Apple TV, Fire TV u otras relevantes).
- HbbTV.

Las aplicaciones cliente desarrolladas (*frontales*) para los productos digitales han sido diferentes en función de la estrategia de posicionamiento de cada uno de ellos, atendiendo a su tipología de consumo, contenido, target, etc, quedando la distribución actual según la tabla siguiente:

Frontal por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	EITB ARTXIBOA
Web	☒	☒	☒	☒	☒
Móvil iOS (+ Chromecast, Airplay)	☒	☒	☒	☒	—
Móvil Android (+ Chromecast)	☒	☒	☒	☒	—
HBBTV	☒	☒	☒	☒	—



Smart TV Tizen (Samsung)	☒	☒	—	☒	—
Smart TV WebOS (LG)	☒	☒	—	☒	—
Android TV	☒	☒	—	☒	—
Fire TV	☒	☒	—	☒	—
Vidaa OS (Hisense)	☒	—	—	☒	—
TVOS (Apple TV)	☒	—	—	☒	—
CarPlay	—	—	☒	—	—
Android Auto	—	—	☒	—	—

Todas las aplicaciones cliente actuales son gratuitas y están accesibles en los almacenes de aplicaciones de cada entorno (*store*) correspondientes para cada dispositivo *tipo*, y los contenidos a demanda también son de acceso/visionado gratuito tras un registro de usuario.

Será responsabilidad de la adjudicataria proveer a la EC de todo lo necesario (documento explicativo de estructura general, información concreta sobre los datos de usuario registrado y su uso, etc) para la correcta publicación de las aplicaciones cliente en las distintas stores, además de la pronta subsanación de bugs u otros errores que provoquen la no superación del proceso de QA.

4.2.1. Principales módulos de las aplicaciones cliente

Las aplicaciones cliente de la plataforma OTT deberán proporcionar una experiencia de usuario homogénea, coherente y plenamente funcional en los distintos dispositivos soportados. A tal efecto, las aplicaciones deberán estructurarse en una serie de módulos funcionales principales.

Sin perjuicio de otras funcionalidades que puedan incorporarse durante la ejecución del contrato, las aplicaciones cliente deberán contemplar al menos los módulos principales que se describen a continuación.

HOME

La página de inicio (o *home*) establece la identidad de la marca y su propuesta editorial. Es la más compleja debido a su naturaleza de portada principal y despliega el rango más amplio de tipos de rows.



Debe incorporar un **selector de idioma** con dos opciones, euskera y castellano, que actuará como filtro que determina dinámicamente los contenidos mostrados en base al audio. Esta configuración se mantendrá de forma persistente durante toda la sesión del usuario.

La home deberá ofrecer la opción de alta (**registro**) / acreditación (**login**). En dispositivos de uso compartido se deberá facilitar la operación de selección y conmutación entre **perfiles** de forma ergonómica.

BUSCADOR

Las aplicaciones cliente de la plataforma OTT deberán incorporar una funcionalidad de búsqueda que permita a las personas usuarias localizar de forma rápida y sencilla los contenidos disponibles en el catálogo. El buscador deberá integrarse de manera nativa en la interfaz de las aplicaciones y ofrecer una experiencia de uso coherente en los distintos dispositivos soportados por la plataforma.

La solución deberá contemplar el funcionamiento bilingüe de la plataforma, soportando búsquedas en euskera y castellano. A tal efecto, el sistema deberá permitir introducir consultas en cualquiera de los dos idiomas y mostrar resultados relevantes en función de los metadatos disponibles en el catálogo, independientemente del idioma en el que se haya realizado la búsqueda. Con el fin de dar una respuesta adecuada a las particularidades lingüísticas del euskera, la solución podrá incorporar tecnologías o servicios especializados de terceros cuando resulte necesario.

El sistema deberá indexar y analizar los principales campos de metadatos asociados a los contenidos, incluyendo al menos el título, la sinopsis y las etiquetas editoriales o palabras clave. Estos campos deberán poder ponderarse de forma diferenciada en el proceso de búsqueda, otorgando mayor relevancia a aquellos que resulten más representativos del contenido, como el título.

El buscador deberá contemplar las particularidades lingüísticas de ambos idiomas, especialmente en el caso del euskera, permitiendo interpretar variantes morfológicas propias del idioma y ampliando la cobertura de resultados relevantes para las consultas realizadas por las personas usuarias. Los resultados de búsqueda deberán mostrarse ordenados en función de su relevancia respecto al término introducido, priorizando aquellos contenidos que mejor se ajusten a la consulta realizada. En caso de no obtener coincidencias directas, el sistema deberá ofrecer recomendaciones alternativas, tales como contenidos relacionados o títulos similares.

Adicionalmente, el buscador deberá permitir a las personas usuarias refinar los resultados mediante filtros configurables por la EC. Entre otros criterios posibles, estos filtros podrán incluir el idioma del audio disponible, el género del contenido, la emisora asociada, la duración del contenido u otros atributos definidos en el modelo de metadatos.



La solución deberá permitir, cuando así se configure, limitar el alcance de las búsquedas al catálogo de una marca concreta o a subconjuntos específicos de contenidos dentro de la plataforma.

El sistema deberá garantizar tiempos de respuesta adecuados para su uso en entornos de consumo interactivo, así como una actualización periódica del índice de búsqueda que refleje las modificaciones realizadas en el catálogo de contenidos.

REPRODUCTOR

En cuanto a los elementos críticos que conforman la parte nuclear de las aplicaciones cliente se encuentra el reproductor de contenidos (**player**), el cual debe tener capacidad de evolución continua, no dependiendo del ciclo de actualización de terceros. Así mismo, el player debe integrarse con otros componentes de la plataforma como el CMS, publicidad, analítica y seguridad.

Para el caso de contenidos de audio, se debe contemplar que, para la mejor experiencia de usuario/a, el player deberá ser específico manteniendo las prestaciones comunes con respecto al de vídeo.

Deberá soportar al menos las siguientes funcionalidades:

- **Tipo de contenido:** VOD, AOD, Live y DVR.
- **Player específico para audio** con prestaciones comunes al player de vídeo.
- **Preview** desde la barra de progreso: **tira de imágenes visibles** en el vídeo en tiempo real.
- **Salto hacia atrás o hacia adelante** en tiempo configurable acordado con la EC
- **Información de código de tiempo:** Tiempo transcurrido, y Tiempo Total o Tiempo Restante en línea de tiempo horizontal (*slider*).
- **Volver al inicio** (start-over) y catch-up.
- Para contenidos de sólo audio, **reproducción en background** en dispositivos móviles
- **Reproducción continua** en contenidos seriados, saltando automáticamente al siguiente capítulo al terminar el anterior.
- **Visualización de capa de metadatos** asociada al contenido
- **Visualización capa de imágenes;** mosca de marca, icono de clasificación por edades, etc.
- Integración con **pre-roll promocional:** branding de marca (*tudum*), esponsorización, etc.
- Selección de **audio, subtítulos y audiodescripción.**
- **Navegación accesible** a través teclado y de lectores de pantalla.
- **Integración con DRM** multiplataforma.
- **Inserción publicitaria.**
- **Marcadores editoriales** (skip intro, créditos).



- **Reproducción segura** en todos los dispositivos soportados.
- Integración con funcionalidad de proyección remota de **Chromecast** y **Airplay** con mismos controles de reproducción
- **Descubrimiento de dispositivos Chromecast/Airplay:** El player debe actualizar en el momento de difundir ('cast') y en tiempo real la lista de dispositivos Chromecast/Airplay realmente disponibles en su alrededor. La conexión y desconexión a Chromecast/Airplay desde el móvil/tablet debe ser ergonómica con acceso directo desde el player.
- **Widget móvil con controles de reproducción** para contenidos de audio.

Durante la implantación deberá activarse la funcionalidad transversal de reproducción ajustable, funcionalidad que permite reproducir un contenido a distintas velocidades a demanda de la EC, por ejemplo y al menos: 0.25x, 0.5x, 0.8x, 1x, 1.5x, 2x.

Si así se requiere, el adjudicatario deberá entregar a la EC el código fuente completo y documentación técnica suficiente para garantizar la sostenibilidad futura.

4.2.2. Funcionalidades generales de plataforma

La solución contará con unas funcionalidades generales que estarán disponibles para todas las marcas, con los ajustes requeridos naturalmente para ello, independientemente de si se quieren activar dependiendo de la estrategia de puesta a disposición.

Para cada aplicación cliente/OTT se han activado ciertas funcionalidades en función de la estrategia de puesta a disposición de capacidades según la tabla siguiente:

Activación funcionalidades por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	ARTXIBOA
SSO, gestión de perfil	☒	☒	☒	☒	☒
UI Bilingüe	☒	—	☒	☒	☒
Multidispositivo	☒	☒	☒	☒	—
Rows diversos formatos imágenes	☒	☒	☒	☒	☐



Row ranking	●	●	●	☑	●
Integración Google Ad Manager	●	●	●	☑	●
Integración Adobe Analytics	●	●	●	☑	●
Integración Dalet	—	—	☑	—	—
Integración CMP	☑	☑	☑	☑	●
Integración Comscore	☑	☑	☑	☑	☑
EPG	—	—	☑	☑	—
Accesibilidad nivel A	●	●	●	☑	●
Accesibilidad nivel AA	●	●	●	●	●
Geobloqueo VOD	☑	☑	☑	☑	☑
Protección con DRM	☑	☑	—	☑	☑
Streamings ocasionales video	☑	●	☑	☑	—
Streaming ocasionales audio	—	—	☑	—	—
Canales temáticos	—	—	●	☑	—
Orden contenido configurable	●	●	●	☑	●
Botón 'Resérvalo'	—	—	●	☑	—



Compartir	☑	☑	☑	☑	⊙
Recomendación por similitud	☑	☑	☑	☑	⊙
Descarga y reproducción offline	☑	☑	☑	☑	—
Buscador avanzado con filtros	☑	☑	☑	☑	☑
Etiquetas editoriales	☑	☑	☑	☑	—

☑ Funcionalidad activa/disponible

⊙ Funcionalidad a activar durante la implantación

— Funcionalidad activable (si la EC así lo requiere) pero no prevista actualmente

Estas funcionalidades incluirán:

- **Single Sign On** (o cuenta única) para todas las marcas. Gestión de perfil con preferencias de:
 - idioma de la interfaz de usuario.
 - idioma de audio y subtítulos.
 - ajustes de reproducción: reproducción continua.
 - ajustes de dispositivo: activación de notificaciones y descarga con wifi.
- **Interfaz de usuario** en, al menos, euskera y castellano (menús, cabeceras de rows, textos legales, FAQs, etc)
- **Aplicaciones cliente** para web, móvil, Smart TV Samsung, Smart TV LG, Smart TV Hisense, Hbbtv, Android TV, Fire TV y Apple TV.
- **Rows configurables** con imágenes formato horizontal, vertical, cuadrado, circular, slider y highlight.
- **Row ranking** con contenidos más vistos.
- Integración con **Google Ad Manager (GAM)** para monetización.
- Integración con **Adobe Analytics** para traqueo de interacciones y consumos.
- Integración con **Comscore** para traqueo de comunidades digitales.
- Integración con **Youbora** para traqueo de consumos.
- Integración con **Dalet** para ingesta de contenidos de audio.
- Integración con **CMP** para registro de consentimientos.
- Integración con parrillas de TV y RADIO (**EPG**).
- **Accesibilidad** de interfaz de usuario, nivel A y AA.
- **Geolocalización** de contenidos a nivel de asset.



- **Protección** de contenidos con DRM a nivel de asset.
- **Streamings ocasionales** de vídeo y audio para eventos.
- Creación y configuración de **canales temáticos autogenerados 24x7**.
- **Botón 'Reservalo' y notificación push** para próximos directos o programación futura.
- **Compartir** contenido a nivel serie y asset.
- **Recomendación** por similitud de contenido.
- **Descarga y reproducción offline**.
- **Buscador con filtros avanzados** configurables por marca.
- **Etiquetas editoriales** customizables en aspecto y posicionamiento, con texto y/o imágenes.

Durante la implantación deberán activarse las funcionalidades transversales, debiendo quedar la tabla anterior de esta forma:

Activación funcionalidades por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	ARTXIBOA
SSO, gestión de perfil	☒	☒	☒	☒	☒
UI Bilingüe	☒	—	☒	☒	☒
Multidispositivo	☒	☒	☒	☒	—
Rows diversos formatos imágenes	☒	☒	☒	☒	☒
Row ranking	☒	☒	☒	☒	☒
Integración Google Ad Manager	☒	☒	☒	☒	☒
Integración Adobe Analytics	☒	☒	☒	☒	☒
Integración Dalet	—	—	☒	—	—
Integración CMP	☒	☒	☒	☒	☒



Integración Comscore	☒	☒	☒	☒	☒
EPG	—	—	☒	☒	—
Accesibilidad nivel A	☒	☒	☒	☒	☒
Accesibilidad nivel AA	☒	☒	☒	☒	☒
Geobloqueo VOD	☒	☒	☒	☒	☒
Protección con DRM	☒	☒	—	☒	☒
Streamings ocasionales video	☒	☒	☒	☒	—
Streaming ocasionales audio	—	—	☒	—	—
Canales temáticos	—	—	☒	☒	—
Orden contenido configurable	☒	☒	☒	☒	☒
Botón 'Resérvalo'	—	—	☒	☒	—
Compartir	☒	☒	☒	☒	☒
Recomendación por similitud	☒	☒	☒	☒	☒
Descarga y reproducción offline	☒	☒	☒	☒	—
Buscador avanzado con filtros	☒	☒	☒	☒	☒
Etiquetas editoriales	☒	☒	☒	☒	—



4.2.3. Funcionalidades singulares por marca

Así mismo, se dispone de ciertas funcionalidades particulares por cada marca o producto OTT según se refleja en la tabla siguiente:

Funcionalidades singulares por marca	PRIMERAN	MAKUSI	GUAU	ETB ON	EITB ARTXIBOA
UI y contenidos exclusivamente en euskera	—	☒	—	—	—
Señalización valores sociales asociados a contenidos	—	☒	—	—	—
Clasificación de edad sistema pedagógico	—	☒	—	—	—
Home adaptada a cada perfil (0-4, 5-7, 8+)	—	☒	—	—	—
Publicación por RSS (Podcasts)	—	—	☒	—	—
Suscripción a contenidos seriados	—	—	☒	—	—
Notificación push con nuevo episodio	—	—	☒	—	—
Catálogo A-Z	—	—	☒	—	—
App para coches (CarPlay/Android Auto)	—	—	☒	—	—
Carrusel imágenes usuarios + música de fondo (HbbTV)	—	—	☒	—	—
Radio visual y tracklists	—	—	☒	—	—
Notificación push inicio reservado	—	—	—	☒	—



Home con selector de idioma	—	—	—	☒	—
Streamings deportivos operados por terceros	—	—	—	☒	—
Canales temáticos	—	—	—	☒	—
Sólo frontal web	—	—	—	—	☒
Buscador con alcance global de catálogo	—	—	—	—	☒
Preview de contenido durante 2 min	—	—	—	—	☒

Estas capacidades singulares responden a la estrategia de particularización de cada producto digital y se describen a continuación:

MAKUSI

La plataforma dedicada al público infantil y pre-teen tiene las siguientes funcionalidades singulares:

- **Interfaz de usuario y metadatos exclusivamente en euskera**, para garantizar la normalización del consumo audiovisual en esta lengua.
- **Señalización en la ficha de contenido de valores sociales** como la igualdad de género, la amistad y cooperación, actitudes críticas y responsables, entre otros, que sirve como guía de consumo para los padres o educadores.
- **Clasificación de edad** de los contenidos dividida en 3 grupos: pre-escolar (0-4), infantil (5-7) y pre-teen (8-13), para satisfacer mejor los intereses de cada fase.
- **Home adaptada a cada tipo de perfil infantil** correspondiente a los grupos pre-escolar, infantil y pre-teen.

GUAU

La plataforma que integra el ecosistema de audio de EITB tiene las siguientes funcionalidades singulares:

- Distribución y Sindicación de Contenidos



- **Difusión en plataformas de terceros:** El sistema permitirá la publicación automatizada de podcasts nativos en los principales agregadores del mercado (tales como Spotify, Apple Podcasts e iVoox). Esta distribución se realizará obligatoriamente mediante la generación y mantenimiento de **feeds RSS** compatibles.
- **Gestión de Tracklists:** En el caso de emisoras musicales, la plataforma deberá permitir la publicación de listas de reproducción detalladas, incluyendo metadatos específicos: autor, título de la canción y carátula del álbum correspondiente.
- Experiencia de Usuario y Notificaciones
 - **Suscripciones y Alertas:** El sistema dispondrá de una funcionalidad de suscripción a programas seriadados que garantice la recepción de nuevos episodios de forma inmediata tras su publicación. Asimismo, deberá integrar un sistema de **notificaciones push** configurables de forma individual por cada programa suscrito.
 - **Interfaz de Navegación:** Se facilitará un catálogo de programas organizado alfabéticamente (A-Z) que actúe como guía de búsqueda e indexación de los contenidos de audio disponibles.
- Compatibilidad Multiplataforma y HbbTV
 - **Ecosistema Automotive:** La interfaz de usuario (Frontal) deberá estar adaptada específicamente para el consumo en vehículos, siendo requisito indispensable la compatibilidad con los estándares **CarPlay** y **Android Auto**.
 - **Servicios HbbTV:** La solución técnica incluirá una aplicación HbbTV con capacidad para integrarse con un servicio web de galería de imágenes generadas por los usuarios, mientras se reproduce el audio en directo de la emisora de radio seleccionada.
- Funcionalidades de Radio Visual
 - **Activación mediante Metadatos:** La plataforma deberá soportar la funcionalidad de "Radio Visual" en programas determinados. Esta activación se ejecutará de forma automática mediante el reconocimiento de un **flag específico embebido en la metadata** de la programación.

ETB ON

La plataforma que ofrece lo mejor de la televisión y los directos tiene las siguientes funcionalidades singulares:



- Sistema de Alertas y Reservas de Contenido
 - **Gestión de Reservas:** La plataforma deberá permitir a los usuarios realizar la reserva de programas en directo o emisiones futuras. Esta funcionalidad deberá estar integrada y ser accesible desde tres puntos clave:
 - Guía Electrónica de Programación (**EPG**).
 - Módulos de contenidos destacados en la **Home**.
 - Fichas de detalle de contenido.
 - **Notificaciones de Inicio:** El sistema de gestión de alertas deberá enviar de forma automatizada una **notificación push** al dispositivo del usuario con una antelación configurable definida por la EC respecto al inicio de la emisión reservada.
- Localización y Filtrado Idiomático
 - **Segmentación por Idioma:** Con el fin de optimizar la eficacia de la búsqueda, la interfaz principal (home) deberá implementar un sistema de filtrado de contenidos basado en la selección lingüística del usuario.
 - **Compatibilidad Lingüística:** El sistema deberá soportar, como mínimo, la discriminación y organización de contenidos en **euskera** y **castellano**.
- Integración de Streamings Deportivos de Terceros
 - **Contenidos Externos:** La plataforma técnica deberá estar capacitada para la ingesta y difusión de señales de streaming deportivo de ligas no profesionales (incluyendo, pero no limitado a: fútbol, balonmano, rugby y baloncesto). Tales streamings se categorizarán como la tipología de directos semipermanentes descrito en el apartado 4.4.
 - **Autonomía Operativa:** El sistema permitirá que dichos terceros realicen la producción y publicación de sus señales de forma **remota y totalmente autónoma** a través de una herramienta, sin requerir intervención directa de los administradores centrales de la plataforma para la puesta en marcha de cada evento.
- Canales Temáticos de Emisión Continua
 - **Continuidad 24x7:** La solución propuesta deberá integrar la capacidad de generar y gestionar canales temáticos de streaming autogenerados.



- **Programación Lineal:** Estos canales deberán garantizar una disponibilidad de emisión ininterrumpida (24 horas al día, 7 días a la semana) basada en una escaleta de programación predefinida o automatizada.

EITB Artxiboa

La plataforma que funciona como un archivo universal de los contenidos audiovisuales de la EC tiene las siguientes funcionalidades singulares:

- **Único frontal disponible en web responsive.**
- **Buscador con alcance global,** capaz de buscar en el catálogo de todas las plataformas simultáneamente. Si el contenido está disponible en Primeran, Makusi, Guau o ETB ON el **player ofrece un preview inicial de 2 minutos** e invita al usuario a clicar a la plataforma correspondiente para su consumo en ese destino.

4.2.4. Experiencia de usuario

En global, la usabilidad de las aplicaciones cliente (*UX, user experience*) y el interfaz de usuario/a (*UI, user interface*) debe ser avanzada con respecto al estado del arte para este tipo de servicios de acuerdo a las tecnologías de los dispositivos/sistemas.

A modo informativo, el servicio actual dispone de:

- **Navegación intuitiva** con menús customizados adaptados a cada familia de dispositivo (reponsive para web, nativos inferiores para móvil y extensibles desde la margen izquierda para Smart TV).
- **Buscador avanzado** con filtrado por idioma de audio, género, emisora o duración entre otros.
- **Notificaciones push editoriales con imágenes** lanzadas al sistema de notificaciones del dispositivo móvil que al hacer *click* abrirán la aplicación en el contenido asociado.
- **Etiquetas editoriales** de texto con señalización tipo 'Próximo estreno', 'Nuevo episodio', 'Ultimos días', etc.
- **Iconos editoriales** para rápida identificación de contenidos tipo videopodcast, audiolibro o banda sonora.
- **Visualización de metadatos de interés** en vistas previas a entrar en ficha: descripción, clasificación de edad y audios & subtítulos disponibles.



- **Orden de contenidos configurable por el usuario/a**, ascendente o descendente.
- **Suscripción o reserva** de contenidos favoritos con notificación móvil de recordatorio.
- **Navegación accesible** vía teclado y lector de pantalla.
- **Categoría especial** con agrupación de programas con lengua de signos o audiodescripción (AD).
- **Seguir viendo entre dispositivos** manteniendo sincronización de progreso de reproducción con el sistema unificado de identidad y perfil.
- **Compartir, con acceso universal:** se deberá poder compartir tanto series como assets con accesos universales (*universal links*) para que los usuarios/as destinatarios/as puedan abrirlo y visualizarlo en las distintas aplicaciones.
- **Identificación de contenido consumido:** Los episodios consumidos mostrarán una diferenciación visual (barra de progreso, por ejemplo) en comparación con los no consumidos cuando aparezcan en listados de búsquedas, de categorías o en 'todos los episodios' de un programa, para una rápida identificación por parte de cada usuario/a de lo que ya se ha consumido previamente.
- **Errores con mensajes 'amables':** cuando se produzca un error (por ejemplo, de tipo 500 o 404) se mostrará un mensaje de texto explicativo.
- **Experiencia offline:** descarga de contenidos en, al menos, los dispositivos móviles para consumirlos sin conexión a internet. Con el dispositivo en modo avión, el usuario/a podrá acceder a su lista de descargas y reproducir.

4.3. Canales Temáticos Autogenerados

La solución ofertada deberá garantizar la continuidad íntegra de los canales actualmente operativos en producción, permitiendo su evolución sin pérdida funcional ni degradación técnica.

A efectos informativos, el servicio dispone actualmente de CUATRO (4) canales temáticos autogenerados activos con programación continua:

- "El Conquistador del Caribe".
- "Herri Txiki, Infernu Handi".
- "Vaya Semanita".
- "Sukaldaritza".



La solución deberá asegurar que dichos canales puedan mantenerse y evolucionar bajo el nuevo contrato en condiciones de estabilidad, calidad y funcionalidad equivalentes o superiores a las actuales.

La plataforma deberá permitir la generación de canales temáticos 24x7 a partir del catálogo OTT existente, sin necesidad de duplicación física de assets ni replicación innecesaria de contenidos. Estos canales deberán garantizar una disponibilidad de emisión ininterrumpida basada en una escaleta de programación predefinida o automatizada. Deberá soportar la creación y gestión de múltiples canales independientes entre sí, permitiendo su configuración diferenciada cuando así se requiera y garantizando la correcta segregación editorial y técnica. Asimismo, la plataforma deberá permitir la generación de canales temáticos dinámicos basados en criterios configurables tales como género, programa, evento u otros metadatos definidos por la EC.

El sistema deberá soportar la generación automática de playlists continuas, incluyendo la definición de reglas editoriales configurables para la construcción automática de parrillas. Sin perjuicio de lo anterior, deberá permitir la programación manual de bloques específicos dentro de un canal, así como la priorización manual de eventos especiales cuando las necesidades editoriales lo requieran.

La solución deberá generar automáticamente EPG asociada a cada canal temático y permitir su exposición en los frontales.

El sistema deberá disponer de una interfaz editorial específica para la creación, edición y supervisión de parrillas de canal temático, proporcionando una visualización en formato timeline y permitiendo la programación mediante mecanismos intuitivos, incluyendo funcionalidades de arrastrar y soltar (drag&drop), así como la edición manual de horarios. El sistema deberá contemplar reglas automáticas de relleno ante posibles huecos de programación, permitir la repetición programada de bloques y construir parrillas basadas en la duración real de los contenidos. Asimismo, deberá recalcular automáticamente la parrilla cuando se produzcan modificaciones en la duración de los assets programados, garantizando la coherencia temporal del canal. Igualmente, deberá permitir programación anticipada con publicación diferida, así como la edición de parrillas futuras sin afectar a la señal en curso.

El sistema deberá permitir estructurar la programación mediante diferentes ventanas de emisión dentro de un mismo canal, configurables en modo lineal o en modo loop. Dichas ventanas deberán poder programarse por fecha de inicio y fecha de fin cuando se configuren en modo loop; en modo lineal, la fecha de fin deberá calcularse automáticamente en función de la duración de los eventos que la componen.

Los canales deberán mostrar en todo momento su estado operativo (RUNNING o STOP), así como una lista detallada de los eventos programados, incluyendo, al menos, información relativa a título, asset ID, número de producción, capítulo y hora de inicio. El sistema deberá permitir la eliminación



de un evento concreto con la correspondiente actualización automática de la información del resto de eventos programados. Asimismo, deberá permitir la adición de nuevos eventos tanto en modo relativo —reordenando automáticamente la programación posterior— como en modo absoluto, respetando una hora de inicio predefinida, incluso cuando ello implique la interrupción de la emisión en curso y la replanificación automática de los eventos posteriores.

Las listas de eventos deberán poder estar compuestas por playlists o por contenidos individuales, actualizándose automáticamente en función de los contenidos cargados. El sistema deberá permitir la creación de playlists independientes del canal, configurables por criterios temáticos, temporadas u otros parámetros editoriales. Dichas playlists deberán poder asignarse a cualquier canal cuando así lo determine la decisión editorial.

El sistema deberá permitir exportación de canal temático a agregadores externos.

Finalmente, la solución deberá permitir la distribución de los canales temáticos mediante protocolos estándar tales como HLS y MPEG-DASH, integrando, a demanda de la EC, mecanismos de DRM cuando así lo exijan las condiciones de derechos. Asimismo, deberá posibilitar la monitorización en tiempo real de la emisión del canal, garantizando visibilidad operativa sobre el estado de la señal distribuida.

4.4. Publicación de Emisiones en Directo

La plataforma tendrá la capacidad al menos de proporcionar las siguientes tipologías de emisiones en directo a la persona usuaria final, en modo multi-bitrate y multisistema para los orígenes servidos como fuente por la EC o los socios/partners:

- Streaming permanente (24x7) de televisión en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
- Streaming permanente (24x7) de radio en Directo (Live) con acceso a DVR de 7 días.
- Streaming semipermanente de televisión.
- Streaming semipermanente de radio
- Streaming ocasional de televisión.
- Streaming ocasional de radio.

Respecto a los streamings en Directo (Live) de TV/RADIO, tanto canales permanentes (24x7), canales semipermanentes como eventos ocasionales, la EC o partner correspondiente entregará los flujos de las señales de origen codificadas mediante sus medios propios en calidad única. Los canales temáticos serán generados por la solución. Para todos ellos, el servicio de la adjudicataria deberá contemplar la transcodificación para la entrega/publicación en formato adaptativo en al menos 4 calidades totales escaladas (HLS, MPEG-DASH) teniendo en cuenta la experiencia de usuario/a,



con gestión en banda (in-band) de señalización de publicidad de origen y geobloqueo para su administración operativa. En el caso del audio, no se deben producir micro-cortes (glitch) en la experiencia de usuario/a y la inserción de publicidad debe ser transparente para el mismo.

Las especificaciones de las calidades generadas por la adjudicataria deberán ser acordadas con la EC, reservándose ésta la facultad de modificarlas en cualquier momento de la duración del contrato.

La persona usuaria podrá acceder a las emisiones en directo por Internet en al menos dichas 4 calidades compatibles con los dispositivos soportados y con gestión de geobloqueo para los mismos.

El servicio contará con una funcionalidad de grabación de directos DVR para cada señal en modo de *buffer circular* continuo para la disponibilidad operativa de 7 días en las aplicaciones cliente para el posterior acceso a demanda de los contenidos emitidos, así como su acceso rápido al punto de comienzo del evento discreto mediante la integración de la escaleta de difusión (EPG), contando con las mismas calidades, geobloqueo y señalización que la señal en directo.

La funcionalidad de grabación de directos DVR anterior será requerida para todos los directos independientemente de su tipología.

Una vez superado el periodo de 7 días especificado, la plataforma gestionará el borrado automático de los contenidos previamente almacenados.

La plataforma del licitador será capaz de absorber operaciones de rearranque de los flujos de "streaming" ante cualquier incidencia del transporte de subida, proveyendo continuidad en el acceso DVR durante el tiempo mínimo establecido independientemente del momento de rearranque de dichos flujos directos e independientemente de la tipología de los mismos.

La solución deberá disponer de herramientas para la supervisión y gestión de los directos, de modo que tanto la EC como los partners o terceros dispongan de autonomía operativa y puedan realizar la producción y publicación de sus señales de forma remota y totalmente autónoma sin requerir intervención directa de los administradores centrales de la plataforma para la puesta en marcha de cada evento.

En el caso concreto de los canales ocasionales se requiere el siguiente modelo operativo:

- Planificación, operación y liberación de recursos. La solución deberá permitir la gestión del ciclo completo de un evento en directo:
 - Planificación del evento, con definición de parámetros técnicos, ventanas de emisión, perfiles de calidad, etc.



- Provisionamiento automático de recursos.
 - Monitorización en tiempo real del estado de la emisión y de los recursos asociados.
 - Liberación automática de recursos una vez finalizado el evento.
- Pruebas previas y control operativo, que incluirán al menos:
 - Validación de flujos de ingesta y codificación.
 - Comprobación de la estabilidad de la señal.
 - Pruebas de reproducción en los principales dispositivos y plataformas.
 - Verificación de mecanismos de seguridad, DRM y control de acceso.
 - Confirmación de la correcta activación de monitorización, etc.
- Durante la emisión, se deberá garantizar:
 - La supervisión técnica continua.
 - Capacidad de actuación inmediata ante incidencias.
 - Coordinación con los equipos técnicos y/o editoriales de la EC.

La plataforma deberá ser escalable sin limitaciones para este servicio en cuanto al número de canales, permitiendo una escalabilidad flexible en función de las necesidades y requerimientos de la EC.

Como referencia se aporta la relación de canales del servicio actual:

- Canales permanentes (24x7) de TV:
 - ETB1
 - ETB2
 - ETB1 (NO GEO - INTERNACIONAL)
 - ETB2 (NO GEO - INTERNACIONAL)
 - ETB1 ON
 - ETB2 ON
 - RADIO EUSKADI VISUAL
 - EUSKADI IRRATIA VISUAL
 - CANAL METEO
 - OCASIONAL1
 - OCASIONAL2
- Canales permanentes (24x7) de RADIO:
 - EUSKADI IRRATIA
 - RADIO EUSKADI
 - RADIO VITORIA
 - GAZTEA
 - EUSKAL KANTAK
 - EITB MUSIKA
 - RADIO EUSKADI PLUS



- RADIO VITORIA PLUS
- Canales semipermanentes de TV:
 - Actualmente se dispone en producción de la capacidad de CUATRO (4) canales semipermanentes de TV para eventos deportivos.
- (Canales/eventos simultáneos) ocasionales de TV:
 - PRIMERAN
- (Canales/eventos simultáneos) ocasionales de RADIO:
 - GUAU

4.5. Cumplimiento normativo y conservación de emisiones

La solución deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa vigente en materia audiovisual, en particular las relativas a la responsabilidad y conservación de contenidos establecidas en la Ley General de Comunicación Audiovisual.

A tal efecto, la plataforma deberá disponer de los mecanismos técnicos necesarios para:

- Conservación de contenidos emitidos: Garantizar la conservación íntegra de los contenidos audiovisuales puestos a disposición del público, incluyendo emisiones en directo, contenidos bajo demanda y comunicaciones comerciales asociadas, durante un plazo mínimo de **SEIS (6) meses** desde su primera publicación.
- Alcance de la conservación: La obligación de conservación deberá aplicarse, al menos, a:
 - Emisiones en directo (24x7, semipermanentes y eventos ocasionales).
 - Contenidos derivados de dichas emisiones (DVR, VOD o AOD).
 - Elementos publicitarios insertados en los contenidos (pre-roll, mid-roll, post-roll u otros formatos).
- Registro y trazabilidad: La solución deberá permitir el registro estructurado y consultable de los datos asociados a cada contenido, incluyendo, al menos:
 - Identificación del contenido (ID, título, tipo).
 - Fecha y hora de emisión o publicación.
 - Duración.
 - Marca o servicio asociado.
 - Información relativa a comunicaciones comerciales insertadas.



- Acceso y recuperación: La plataforma deberá permitir la recuperación ágil de los contenidos conservados y de sus metadatos asociados, con fines de auditoría, supervisión o requerimiento por parte de la autoridad competente.
- Integridad de la información: El sistema deberá garantizar que los contenidos conservados no puedan ser alterados sin trazabilidad, asegurando la integridad de la información almacenada durante el periodo obligatorio.
- Cobertura en escenarios con terceros: En el caso de emisiones operadas total o parcialmente por terceros (por ejemplo, eventos deportivos u otros partners), la solución deberá garantizar igualmente la conservación y trazabilidad de dichos contenidos en los términos establecidos anteriormente.

La solución deberá permitir la exportación de dichos contenidos en formatos estándar para su entrega a autoridades regulatorias si así fuera requerido.

La adjudicataria será responsable de proveer los mecanismos técnicos necesarios para el cumplimiento de estas obligaciones, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a la EC como prestador del servicio.

4.6. Sistema de Ingesta, transcodificación y distribución de contenidos

La solución debe incluir un sistema de ingesta automatizada capaz de integrarse en tiempo real con los sistemas de producción y gestión de contenidos de la EC, incluyendo Dalet y otras fuentes estructuradas (XML, JSON u otros formatos equivalentes).

La solución deberá permitir la creación anticipada de assets, la creación y actualización de assets en base a reglas temporales configurables, así como la sincronización continua de metadatos. Deberá permitir automatizaciones diferenciadas y reglas temporales configuradas por tipo de contenido.

Los contenidos bajo demanda VOD/AOD deberán ser ingestados a partir de una resolución máxima (origen) aportada por la EC o los partners, pudiendo ser modificada en parámetros durante la prestación del servicio.

Los contenidos VOD deberán poder ser distribuidos en formatos adaptativos, en al menos 4 resoluciones escaladas diferentes. Las especificaciones de las resoluciones generadas por la adjudicataria deberán ser acordadas con la EC, reservándose ésta la facultad de modificarlas en cualquier momento de la duración del contrato.

La siguiente tabla muestra las calidades en producción en el servicio actual:



Codec	Bitrate	Frame rate	Resolución	Perfil de codificación
H264	4,5 Mbps	25 fps	1920x1080	Calidad 1
H264	3,5 Mbps	25 fps	1280x720	Calidad 2
H264	2,5 Mbps	25 fps	720x480	Calidad 3
H264	1 Mbps	25 fps	640x360	Calidad 4

Los contenidos AOD deberán poder ser distribuidos respetando como resolución única la aportada por la EC o los partners, pudiendo ser modificada en parámetros durante la prestación del servicio, generando los encapsulados necesarios para conseguir la mejor experiencia de usuario/a en todos los dispositivos soportados. Así mismo, debe permitir la gestión específica de los flujos de audio del servicio actual (incluyendo múltiples variantes técnicas).

Adicionalmente, La plataforma deberá permitir la ingesta, gestión y asociación de carátulas e imágenes promocionales vinculadas a los distintos contenidos publicados en la OTT. Estas imágenes podrán incorporarse tanto mediante procesos manuales desde el CMS como a través de mecanismos automatizados de ingesta asociados a los flujos de creación o actualización de assets, pudiendo asociarse a series, temporadas, episodios o contenidos individuales según la estructura editorial del catálogo.

El sistema deberá soportar la gestión de carátulas en diferentes relaciones de aspecto utilizadas por las aplicaciones cliente, incluyendo al menos formatos horizontales (16:9), verticales y cuadrados, de forma que puedan adaptarse correctamente a los distintos contextos de visualización dentro de la plataforma, tales como fichas de contenido, carruseles, filas editoriales, resultados de búsqueda o promociones.

Asimismo, la solución deberá permitir la generación de carátulas a partir de capturas de frame del propio contenido audiovisual. Esta captura podrá realizarse de forma automática durante los procesos de ingesta o de manera manual desde el CMS, permitiendo posteriormente la selección o sustitución de la imagen por parte de los equipos editoriales.

La plataforma deberá permitir igualmente la gestión de variantes de una misma carátula para distintos idiomas o contextos editoriales, garantizando su correcta asociación al contenido correspondiente y su visualización adecuada en las aplicaciones cliente según la configuración de idioma o marca.

Finalmente, el sistema deberá permitir la actualización o sustitución de carátulas en cualquier momento desde el CMS sin necesidad de reprocesar el contenido audiovisual asociado, garantizando que los cambios se reflejen correctamente en las aplicaciones cliente y en los distintos elementos de presentación del catálogo.



Además de los formatos principales anteriormente mencionados, la plataforma deberá tener la capacidad de adaptarse a la subida de contenidos y señales a la plataforma que sean de uso frecuente en Internet con independencia de su encapsulado y características técnicas, para hacer frente a diferentes necesidades que se puedan presentar durante la vigencia del contrato.

Adicionalmente, se requiere la conversión o consolidación automática de eventos en directo (TV/RADIO) a contenidos bajo demanda, tanto de canales permanentes 24x7, canales semipermanentes como de eventos de canales ocasionales. Será decisión de la EC los elementos a los que deberá ser aplicada dicha consolidación.

El sistema deberá tener la capacidad de ingesta y sincronización automática de las parrillas de emisión de TV y RADIO, así como de gestión y publicación de EPG tanto para los canales permanentes 24x7, canales semipermanentes como para los canales temáticos.

La solución deberá contar con un sistema de distribución (CDN) que garantice la distribución eficiente y segura de contenidos audiovisuales en modalidad LIVE y bajo demanda. Deberá permitir la aplicación de mecanismos de geobloqueo, tokenización de URLs, control de acceso y gestión dinámica del tráfico en función de criterios territoriales o de derechos asociados a eventos concretos. Asimismo, deberá disponer de los sistemas de monitorización de calidad de servicio y permitir la trazabilidad de incidencias relacionadas con la distribución de contenidos.

Adicionalmente, en caso de que la EC así lo requiera, la solución ofertada deberá integrarse con el proveedor o proveedores de CDN que la EC designe. Por lo tanto, la arquitectura deberá permitir la sustitución o incorporación de nuevos proveedores de CDN sin necesidad de rediseños estructurales.

En cuanto a la monitorización y control de procesos, el sistema deberá disponer de un panel de estado global de automatismos de ingesta. Deberá permitir la intervención manual y re-ejecución controlada de procesos automatizados, la consulta de logs históricos auditables, la identificación de assets no transcodificados o con error, la generación de alertas automáticas ante fallo de sincronización y la exportación estructurada de logs para análisis externo.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad íntegra de las automatizaciones actualmente en explotación, tanto a nivel de proceso como a nivel de herramienta de gestión, sin degradación funcional ni simplificación de las reglas de negocio existentes:

- Ingesta manual y vía API
- Ingesta automatizada desde Dalet
- Ingesta específica de audio – Entorno GUAU



- Transición automática LIVE a VOD
- Ingesta y gestión de EPG (TV, RADIO)
- Ingesta de segmentaciones, transcripciones y subtítulos
- Ingesta de directos ocasionales y clipping

4.6.1. Ingesta manual y vía API

La solución deberá incorporar un sistema de ingesta híbrido que permita la creación, actualización y gestión de contenidos tanto de forma manual desde el CMS como mediante integración programática a través de APIs seguras y documentadas.

El sistema deberá garantizar la coexistencia de ambos modelos de ingesta (manual y automatizada vía API), permitiendo su uso independiente o combinado según las necesidades editoriales de cada marca del ecosistema OTT.

La plataforma deberá permitir la creación manual de contenidos directamente desde el CMS, incluyendo al menos:

- El sistema deberá permitir la creación manual de assets VOD y AOD desde el CMS.
- El sistema deberá permitir la ingesta mediante subida directa de fichero audiovisual desde el propio entorno de gestión.
- El sistema deberá permitir la ingesta mediante referencia a URL externa (HTTP/S, S3 u otro mecanismo equivalente), permitiendo la recuperación segura del fichero para su posterior procesamiento y transcodificación.
- El sistema deberá permitir la ingesta masiva mediante fichero estructurado (CSV, XLS, ODS u otro formato equivalente), incluyendo la creación y/o actualización de metadatos de múltiples assets en una única operación.

Adicionalmente, el Sistema deberá permitir:

- Gestión completa de metadatos editoriales y técnicos.
- Asociación a series y temporadas.
- Configuración por marca (habilitación individual, fechas de publicación y despublicación, clasificación por edad, ...).
- Configuración de derechos y ventanas de disponibilidad.
- Gestión de imágenes en múltiples formatos (landscape, portrait, square).
- Asociación de subtítulos, pistas de audio y elementos complementarios.
- Configuración de reglas de geobloqueo.
- Definición de estados editoriales (pendiente de revisión, pendiente de publicación, publicado).
- Previsualización técnica y editorial antes de la publicación definitiva.



En los casos de ingesta mediante fichero estructurado, el sistema deberá:

- Validar automáticamente la coherencia de los datos.
- Generar informes de errores detallados.
- Permitir la corrección y reintento de la carga.
- Evitar la duplicidad de contenidos mediante validación por identificadores únicos.

El sistema deberá permitir la creación anticipada de fichas editoriales antes de la disponibilidad del material audiovisual, facilitando estrategias de promoción previa, reservas o planificación editorial.

Adicionalmente a la ingesta manual, la solución deberá proporcionar APIs REST seguras, autenticadas y debidamente documentadas que permitan:

- Alta, modificación y eliminación de assets.
- Actualización masiva de metadatos.
- Gestión de relaciones entre entidades (series, temporadas, episodios).
- Configuración de estados editoriales.
- Asociación de ficheros audiovisuales a assets previamente creados.
- Gestión de campos personalizados y tags.
- Configuración por marca.
- Consulta de estado de procesos (transcodificación, subtítulos, etc.).

Las APIs deberán permitir integraciones asíncronas, basadas en identificadores únicos (IDs internos y external_id), garantizando la correcta vinculación entre fichas editoriales y materiales audiovisuales.

El sistema deberá permitir la subida de ficheros audiovisuales mediante mecanismos seguros (por ejemplo, SFTP, almacenamiento cloud u otros sistemas equivalentes), diferenciando flujos por marca cuando sea necesario para efectos de configuración, control y medición de consumos.

Los procesos de subida de material y creación/actualización de metadata deberán poder operar de forma desacoplada y asíncrona, vinculándose mediante identificadores únicos.

El sistema deberá:

- Detectar automáticamente la finalización de subida.
- Lanzar procesos de transcodificación.
- Asociar las calidades o renditions generados al asset correspondiente.
- Registrar logs completos del proceso.

Respecto al modelo de datos, la solución deberá soportar un modelo de datos avanzado, capaz de:

- Gestionar herencias entre series, temporadas y medias.
- Permitir múltiples números de producción asociados a una misma entidad.



- Mantener campos específicos por marca.
- Gestionar campos técnicos destinados a automatizaciones internas.
- Permitir personalización futura del modelo mediante campos adicionales.

En ningún caso la migración o implantación de la nueva solución podrá simplificar el modelo de datos actual ni eliminar campos que resulten necesarios para automatizaciones, integraciones o flujos editoriales existentes.

El sistema de ingesta deberá incluir herramientas de monitorización que permitan visualizar el estado de los procesos, consultar colas de transcodificación, revisar errores de vinculación, consultar logs históricos, reprocesar manualmente ingestas fallidas e identificar assets pendientes de material o transcodificación.

La plataforma deberá ofrecer un panel operativo accesible para los equipos técnicos y editoriales de la EC.

4.6.2. Ingesta automatizada desde Dalet

La solución deberá integrar un sistema de ingesta automatizada plenamente operativo con los sistemas DALET de la EC, garantizando la sincronización continua de metadatos, parrillas y materiales audiovisuales sin intervención manual.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad funcional íntegra de los flujos actualmente en explotación, incluyendo sus reglas, automatizaciones y particularidades por marca.

Adicionalmente, el servicio actual dispone de una ingesta específica de audio para el entorno GUAU para contenidos de radio y podcast gestionados desde Dalet, para los cuales el sistema deberá ingestar automáticamente programas y podcasts asociando los ficheros MP3 correspondientes y permitir la gestión de múltiples variantes técnicas (por ejemplo, 23 LUFS y 18 LUFS). Los audios deberán enlazarse correctamente a sus assets, detectando errores de vinculación y permitiendo el reprocesado manual desde panel.

4.6.3. Transición automática LIVE a VOD/AOD

La solución deberá incorporar un sistema automatizado que permita la transición dinámica de contenidos emitidos en directo (LIVE y DVR) a contenidos bajo demanda (VOD o AOD), garantizando continuidad editorial, técnica y de experiencia de usuario, sin necesidad de creación manual de nuevas entidades duplicadas.

El sistema deberá permitir que un mismo asset pueda evolucionar durante su ciclo de vida, pasando de estado LIVE y DVR a estado VOD/AOD de forma



automática, manteniendo el identificador único, los metadatos editoriales, las asociaciones de subtítulos y pistas de audio, las relaciones con series, temporadas o programas, el historial de consumo, la configuración por marca, las reglas de geobloqueo, clasificación por edad y la configuración de derechos.

La transición deberá poder activarse mediante reglas automatizadas configurables, pudiendo ser diferenciadas por tipo de contenido y por marca. La solución deberá aplicar automáticamente las reglas de publicación y disponibilidad al pasar a VOD/AOD.

La transición LIVE a VOD/AOD deberá integrarse correctamente con la funcionalidad de DVR, start-over y acceso desde EPG histórica.

4.6.4. Ingesta y gestión de EPG (TV, RADIO)

La solución deberá incorporar un sistema completo de ingesta, sincronización y gestión de Guía Electrónica de Programación (EPG) para canales de televisión, emisoras de radio y canales temáticos, garantizando la actualización continua, la coherencia editorial y la correcta explotación de los contenidos asociados a cada evento programado.

El sistema deberá permitir la ingestión automatizada de parrillas procedentes de los sistemas de producción de la EC, así como de otras fuentes estructuradas, públicas o internas, mediante formatos estándar tales como XML, JSON u otros equivalentes. La actualización de la información deberá realizarse en tiempo real o cuasi tiempo real, reflejando cualquier modificación de programación sin necesidad de intervención manual, y garantizando la consistencia entre la parrilla, los assets asociados y los flujos de emisión en directo.

La plataforma deberá mantener una ventana de consulta histórica y futura de al menos SIETE (7) días anteriores y SIETE (7) días posteriores a la fecha en curso, permitiendo tanto la revisión de emisiones pasadas como la planificación de contenidos futuros. La información de la EPG deberá integrarse de forma nativa con los frontales OTT, posibilitando su visualización en formato guía temporal, así como su explotación en filas editoriales, fichas de contenido y sistemas de notificaciones o reservas de eventos.

El sistema deberá contemplar la gestión de particularidades diferenciadas entre televisión y radio. En el caso de televisión, la EPG deberá vincular cada evento programado con su correspondiente asset LIVE o VOD, soportando funcionalidades como start-over, DVR, catch-up y transición automática a bajo demanda tras la finalización del evento. En el caso de radio, deberá permitir la correcta representación de programas, bloques horarios y, cuando proceda, tracklists musicales asociados a cada franja, garantizando la coherencia entre la parrilla y los contenidos sonoros disponibles.



La solución deberá ser capaz de gestionar escenarios complejos en los que las parrillas no dispongan de identificadores únicos persistentes, implementando mecanismos robustos de correlación, detección de cambios y prevención de duplicidades. Asimismo, deberá permitir la aplicación de reglas específicas por marca, incluyendo ventanas de disponibilidad diferenciadas, configuraciones de publicación automática y activación o desactivación de eventos en función de criterios temporales o editoriales.

La información de la EPG deberá integrarse con el sistema de geobloqueo y control de derechos, permitiendo aplicar restricciones dinámicas en función del evento concreto programado y no únicamente a nivel de canal. Del mismo modo, deberá integrarse con el sistema de monitorización y logs, posibilitando la trazabilidad de las actualizaciones, la detección de inconsistencias y la reejecución de procesos de ingesta cuando sea necesario.

En todo caso, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad funcional íntegra de los flujos actualmente en explotación, incluyendo la lógica de ingestión y gestión de la EPG. La solución no podrá simplificar el modelo actual ni eliminar funcionalidades asociadas a la explotación editorial y técnica de las parrillas de televisión, radio y canales temáticos actualmente en producción.

4.6.5. Ingesta de segmentaciones, transcripciones y subtítulos

La solución deberá incorporar un sistema completo de ingesta, sincronización y gestión de segmentaciones, transcripciones y subtítulos asociados a contenidos de vídeo y audio, tanto en modalidad LIVE como VOD o AOD, garantizando su correcta vinculación a los assets correspondientes y su explotación en frontales y reproductor.

El sistema deberá permitir la ingestión automatizada de ficheros de subtítulos y transcripciones procedentes de sistemas de la EC o de terceros, mediante formatos estándar de la industria (por ejemplo, SRT, VTT u otros equivalentes), así como la asociación automática de estos recursos a los assets correspondientes mediante identificadores únicos. Asimismo, deberá permitir la gestión manual desde el CMS en aquellos casos en que sea necesario completar, corregir o sustituir la información previamente ingestada.

En el caso de segmentaciones temporales —incluyendo marcadores de capítulos, bloques informativos, cortes editoriales o hitos relevantes dentro de un contenido— la plataforma deberá permitir su ingestión automatizada y su representación gráfica en el timeline del reproductor, garantizando su sincronización exacta con el contenido audiovisual. Estas segmentaciones deberán poder visualizarse tanto en formato gráfico como en tabla estructurada dentro del panel de gestión, facilitando su revisión por parte de los equipos editoriales y técnicos.



Para contenidos LIVE, el sistema deberá permitir la ingestión progresiva de transcripciones y subtítulos en tiempo real cuando proceda, así como su preservación automática tras la transición a VOD o AOD, garantizando la continuidad de la experiencia de usuario. En el caso de contenidos bajo demanda, la solución deberá permitir la incorporación posterior de subtítulos o transcripciones adicionales sin necesidad de retranscodificar el contenido principal, siempre que técnicamente sea posible.

La plataforma deberá soportar múltiples pistas de subtítulos e idiomas asociados a un mismo asset, permitiendo su selección desde el reproductor y garantizando su correcta integración con el sistema de accesibilidad de las aplicaciones cliente. Asimismo, deberá contemplar la posibilidad de gestionar pistas específicas destinadas a lengua de signos, audiodescripción u otros elementos de accesibilidad propios de un medio público.

El sistema deberá integrarse con el modelo de datos de la plataforma, permitiendo que segmentaciones, transcripciones y subtítulos formen parte de la estructura del asset, hereden configuraciones por marca cuando proceda y puedan ser explotados en funcionalidades de búsqueda interna, indexación o analítica avanzada.

La solución deberá incluir mecanismos de monitorización y validación que permitan verificar el correcto enlace entre subtítulos, segmentaciones y assets, detectar inconsistencias, consultar logs de ingestión y reprocesar elementos fallidos. En ningún caso la gestión de estos recursos podrá depender de procesos manuales no trazables o de componentes propietarios no documentados.

Finalmente, el adjudicatario deberá garantizar que la lógica de ingestión y vinculación de segmentaciones, transcripciones y subtítulos quede debidamente documentada, sea parametrizable y pueda replicarse en caso de transición tecnológica, asegurando la preservación íntegra de estos elementos en un escenario de cambio de proveedor

Finalmente, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad funcional íntegra de los flujos actualmente en explotación, incluyendo la lógica de vinculación de segmentaciones, transcripciones y subtítulos. La solución no podrá simplificar el modelo actual ni eliminar funcionalidades asociadas.

4.6.6. Ingesta de directos ocasionales y clipping

La solución deberá incorporar un sistema integral para la gestión, emisión, grabación y posterior explotación de directos ocasionales, entendidos como aquellos eventos no integrados en la parrilla estructural de los canales lineales permanentes. Este sistema deberá permitir la creación, configuración y operación de eventos en directo de forma ágil, garantizando su disponibilidad tanto en modalidad LIVE y DVR como, posteriormente, en VOD o AOD, sin necesidad de procesos manuales complejos ni desarrollos adicionales.



La plataforma deberá permitir la creación anticipada de la ficha editorial del evento desde el CMS o desde un panel operativo específico, incluyendo la definición de título, descripción, imágenes, metadatos, marca(s) de publicación, clasificación por edad, reglas de derechos y geobloqueo, así como fechas y horas previstas de inicio y fin. Esta ficha podrá publicarse de forma anticipada para permitir su promoción en frontales, rows editoriales o EPG cuando proceda.

En cuanto a la recepción de la señal, el sistema deberá soportar la ingestión de streams mediante protocolos estándar de la industria (al menos SRT y RTMP, además de otros equivalentes), permitiendo configurar flujos principales y de respaldo cuando sea necesario. La plataforma deberá integrar estos eventos dentro del sistema general de monitorización, posibilitando la supervisión en tiempo real del estado de la señal, la detección de incidencias y el registro de eventos técnicos asociados a la emisión.

La gestión operativa del directo ocasional deberá realizarse mediante un panel específico que permita la apertura y cierre del evento, la asignación o modificación de la señal asociada, la supervisión básica del estado del stream y la trazabilidad de las acciones realizadas. El sistema deberá contemplar un modelo de permisos que permita asignar accesos diferenciados a usuarios internos o externos, incluyendo la posibilidad de habilitar accesos temporales para terceros autorizados, garantizando en todo momento el control y la auditoría de las operaciones realizadas.

El sistema deberá grabar automáticamente el directo ocasional durante su emisión, consolidando el contenido al finalizar el evento y asociándolo al asset correspondiente sin necesidad de crear entidades duplicadas. Esta consolidación deberá permitir la transición automática del estado LIVE a VOD o AOD, aplicando las reglas de publicación y disponibilidad configuradas previamente, manteniendo los metadatos asociados y garantizando la continuidad de la experiencia de usuario desde los mismos puntos de acceso.

Asimismo, la solución deberá incorporar una herramienta de clipping integrada que permita, tanto durante la emisión como una vez finalizada, la selección de fragmentos concretos del contenido grabado mediante la definición de puntos de inicio y fin sobre una línea de tiempo visual. El sistema deberá generar clips derivados sin alterar el asset principal, permitiendo su exportación en formatos estándar y su conversión automática en nuevos assets vinculados al evento original. Estos clips deberán poder editarse posteriormente desde el CMS, asociarse a series, colecciones o rows editoriales e integrarse en los flujos habituales de transcodificación y publicación.

La plataforma deberá incluir mecanismos de monitorización y registro que permitan consultar el estado de grabación, revisar logs de consolidación y clipping, reprocesar elementos fallidos y auditar las acciones realizadas por los distintos usuarios.



4.7. Interfaz de programación de aplicación (API)

La solución deberá disponer de un sistema completo de Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs) que garantice la integridad, interoperabilidad y automatización del ecosistema OTT. La disponibilidad, mantenimiento, documentación y correcta operatividad de dichas APIs será responsabilidad de la adjudicataria como parte integrante del servicio prestado.

La plataforma deberá contemplar, al menos, dos tipologías diferenciadas de APIs: por un lado, una API de gestión interna orientada a la administración de contenidos y a la gestión integral de los distintos componentes del CMS. Esta API será utilizada principalmente por los sistemas de ingesta y por los procesos automatizados que interactúan con la plataforma, debiendo estar debidamente securizada mediante mecanismos robustos de autenticación, autorización y control de acceso. A través de esta interfaz deberán poder gestionarse la totalidad de funcionalidades disponibles de forma manual en las herramientas de administración del sistema, garantizando la equivalencia funcional entre la operativa manual y la operativa automatizada vía API.

Por otro lado, la plataforma deberá disponer de una API pública destinada al consumo por parte de las aplicaciones cliente y otros frontales digitales. Esta API permitirá consultar, recuperar y estructurar la información relativa a contenidos, catálogos, metadatos, programación, canales temáticos, perfiles de usuario y demás elementos necesarios para la correcta prestación del servicio. La API pública deberá estar optimizada para entornos de alto tráfico, garantizar la escalabilidad y ofrecer tiempos de respuesta acordes con los niveles de servicio establecidos.

La adjudicataria deberá proporcionar a la EC información técnica suficiente y actualizada sobre las capacidades de integración disponibles vía API, incluyendo documentación detallada, especificaciones técnicas, métodos de autenticación, ejemplos de uso y límites operativos. Asimismo, deberá autorizar su uso sin restricciones indebidas para los fines propios del servicio, asesorando técnicamente a la EC en la implementación y optimización de procesos automatizados que maximicen la eficiencia operativa.

La plataforma deberá registrar todas las llamadas realizadas vía API, tanto internas como públicas, garantizando su trazabilidad para la identificación y análisis de errores, incidencias de seguridad o comportamientos anómalos. Dichos registros deberán estar disponibles para consulta y auditoría conforme a las políticas de seguridad y operación definidas en el contrato.

En todo caso, las APIs deberán basarse en estándares abiertos y ampliamente adoptados en el mercado, evitando dependencias tecnológicas cerradas que limiten la interoperabilidad futura o la eventual transición a otros sistemas.

4.8. Integraciones corporativas



La solución deberá integrarse de forma segura, interoperable y documentada con los sistemas corporativos de la EC, garantizando la continuidad operativa y funcional del ecosistema OTT actualmente en producción.

El alcance incluye la integración con sistemas corporativos de EITB, incluyendo:

- Sistema de producción y parrillas de televisión (MAM)
- Sistemas de producción y parrillas de radio (Dalet).
- Sistemas de autenticación corporativa (SSO).
- Sistemas de Gestión de Consentimientos (CMP).
- Herramientas de analítica (ej. Adobe Analytics u otras).
- Sistemas de publicidad (GAM).
- CDN y sistemas de distribución.

4.8.1. *Sistemas de producción y parrillas de televisión (MAM)*

La solución deberá integrarse con el sistema de producción MAM de la EC, garantizando la sincronización estructurada y continua de metadatos, parrillas y materiales audiovisuales sin intervención manual.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad funcional íntegra de los flujos actualmente en explotación, incluyendo sus reglas, automatizaciones y particularidades por marca.

La plataforma deberá permitir la integración mediante mecanismos estándar y seguros (API REST, servicios web, intercambio de ficheros estructurados XML/JSON u otros equivalentes), asegurando:

- Sincronización automatizada de programas y contenidos.
- Recepción de parrillas.
- Recepción de identificadores únicos cuando estén disponibles.
- Actualización incremental de cambios.
- Reprocesamiento controlado en caso de inconsistencias.

El sistema deberá ser capaz de operar en tiempo real o cuasi tiempo real, actualizando información de forma continua sin necesidad de intervención manual.

La solución deberá permitir la asociación de los identificadores de los contenidos en MAM a los assets del CMS y que los contenidos evolucionen dinámicamente durante su ciclo de vida (por ejemplo, de evento LIVE a VOD), sin necesidad de crear múltiples entidades duplicadas.

4.8.2. *Sistemas de producción y parrillas de radio (Dalet)*



La solución deberá integrarse con los sistemas DALET utilizado por la EC en el entorno de radio para la gestión de programas, podcasts y parrillas de emisión, garantizando la sincronización continua de metadatos, parrillas y materiales audiovisuales sin intervención manual.

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad funcional íntegra de los flujos actualmente en explotación, incluyendo sus reglas, automatizaciones y particularidades por marca.

El sistema deberá soportar la actualización continua de parrillas, la gestión de identificadores únicos cuando existan y la aplicación de mecanismos robustos de correlación en caso de modificaciones. Asimismo, deberá garantizar la coherencia entre programación en directo, contenidos bajo demanda, tracklists musicales y metadatos asociados, preservando la integridad de los flujos automatizados actualmente en producción.

El sistema deberá ser capaz de operar en tiempo real o cuasi tiempo real, actualizando información de forma continua sin necesidad de intervención manual.

La solución deberá permitir la asociación de Dalet ID al asset de audio y que los contenidos evolucionen dinámicamente durante su ciclo de vida (por ejemplo, de evento LIVE a VOD), sin necesidad de crear múltiples entidades duplicadas. Deberá permitir la asociación automática de los assets a la emisora correspondiente y la exportación configurable de RSS para terceros.

Adicionalmente, el servicio actual dispone de una ingesta específica de audio para el entorno GUAU para contenidos de radio y podcast gestionados desde Dalet, para los cuales el sistema deberá ingestar automáticamente programas y podcasts asociando los ficheros MP3 correspondientes y permitir la gestión de múltiples variantes técnicas (por ejemplo, 23 LUFS y 18 LUFS). Los audios deberán enlazarse correctamente a sus assets, detectando errores de vinculación y permitiendo el reprocesado manual desde panel.

4.8.3. Sistemas de autenticación corporativa (SSO)

La plataforma deberá integrarse con el sistema corporativo de autenticación y gestión de identidades de la EC, permitiendo la implantación de un modelo de Single Sign-On (SSO) alineado con las políticas de seguridad del grupo. Esta integración deberá posibilitar la autenticación centralizada de usuarios, la aplicación de políticas corporativas de acceso y la interoperabilidad con otros sistemas digitales de la organización.

A modo informativo, el sistema de autenticación corporativo actualmente integrado con el servicio es SAP CDC.

4.8.4. Sistemas de Gestión de Consentimientos (CMP)



La plataforma deberá integrarse con el servicio de gestión de consentimientos (CMP) designado por la EC, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y privacidad, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la normativa aplicable en materia de cookies y tecnologías similares.

La integración deberá permitir la recogida, almacenamiento, actualización y consulta del estado de consentimiento del usuario antes de la activación de herramientas de analítica, personalización o publicidad. El sistema deberá ser capaz de adaptar dinámicamente el comportamiento de la plataforma en función del consentimiento otorgado, desactivando o limitando funcionalidades cuando corresponda, y asegurando la coherencia entre todos los dispositivos y entornos de acceso.

A modo informativo, el sistema de gestión de consentimientos actualmente integrado con el servicio es Sourcepoint.

4.8.5. Herramientas de analítica (ej. Adobe Analytics u otras)

La solución deberá integrarse con las herramientas de analítica utilizadas por la EC, permitiendo la generación estructurada y consistente de eventos de navegación, reproducción, interacción y monetización. Esta integración deberá contemplar la construcción dinámica de un DataLayer alineado con los requerimientos del sistema de analítica, garantizando que los metadatos editoriales, las variables de contexto y los eventos de usuario se transmitan de forma precisa y verificable.

El sistema deberá permitir la configuración flexible de variables de seguimiento desde el CMS cuando resulte necesario, así como la adaptación a futuras herramientas de analítica sin necesidad de rediseñar la arquitectura de la plataforma. La solución deberá asegurar la trazabilidad de los datos enviados y permitir su validación por parte de los equipos técnicos de la EC.

La solución deberá garantizar la integración con sistemas analíticos corporativos y de terceros, actuales y futuros, sin que ello suponga rediseños estructurales de la arquitectura, según se detalla en el apartado 4.10.4.- Integración con sistemas de medición y analítica de terceros.

4.8.6. Sistemas de publicidad (GAM)

La plataforma deberá integrarse con el sistema de gestión publicitaria definido por la EC, incluyendo Google Ad Manager (GAM) u otros equivalentes, permitiendo la inserción de publicidad en contenidos LIVE, DVR, VOD, AOD y canales temáticos. La integración deberá soportar modelos de inserción tanto en lado cliente (CSAI) como en lado servidor (SSAI), conforme a estándares de la industria como VAST, garantizando compatibilidad con el reproductor y con los flujos de streaming.



La solución deberá permitir la activación dinámica de reglas publicitarias en función del tipo de contenido, marca, contexto editorial o perfil de usuario, respetando en todo caso el estado de consentimiento gestionado por el CMP. Asimismo, deberá asegurar la correcta medición de impresiones y eventos asociados a la publicidad, integrándose con el sistema de analítica correspondiente.

4.8.7. CDN y sistemas de distribución

La plataforma deberá integrarse con el proveedor o proveedores de CDN designados por la EC, si así lo requiere. Esta integración deberá permitir la aplicación de mecanismos de geobloqueo, tokenización de URLs, control de acceso y gestión dinámica del tráfico en función de criterios territoriales o de derechos asociados a eventos concretos.

La arquitectura deberá permitir la sustitución o incorporación de nuevos proveedores de CDN sin necesidad de rediseños estructurales, garantizando neutralidad tecnológica y evitando dependencias exclusivas de un proveedor determinado. Asimismo, deberá integrarse con los sistemas de monitorización de calidad de servicio y permitir la trazabilidad de incidencias relacionadas con la distribución de contenidos.

4.9. Protección de contenidos y control territorial

La solución ofertada deberá soportar DRM en contenido bajo demanda, Live, DVR y canales temáticos, descarga offline protegida, geobloqueo por contenido y por evento, así como reglas territoriales configurables.

4.9.1. DRM multiplataforma

El adjudicatario deberá implementar protección de contenidos DRM para los contenidos VOD, Live, DVR / Catch-up y canales temáticos distribuidos por la solución, en formato CENC, compatible al menos con Widevine y FairPlay. La solución no podrá imponer un proveedor DRM exclusivo ni impedir la sustitución del proveedor DRM durante la vigencia del contrato.

La solución deberá soportar múltiples esquemas DRM simultáneamente en función del dispositivo, así como la gestión de claves por contenido. Deberá permitir la rotación de claves y la revocación de claves ante incidentes.

4.9.2. Políticas de licencia y control de acceso

La solución deberá permitir definir políticas de licencia por asset, así como establecer políticas diferentes por marca. Deberá permitir control de acceso por tipo de usuario (registrado/no registrado), así como el control por suscripción (SVOD) y el control por transacción (TVOD), si se activan dichos modelos de negocio.



La solución deberá permitir restricciones por ventana de derechos (inicio/fin) y la deshabilitación de contenido de forma inmediata.

4.9.3. Seguridad del player y entorno de reproducción

El reproductor deberá implementar protección contra screen recording cuando aplique el sistema operativo y deberá bloquear reproducción en dispositivos rooteados/jailbreak cuando sea posible.

Para dispositivos conectados a Smart TV via cable HDMI, el reproductor deberá soportar HDCP cuando aplique.

Así mismo, el reproductor deberá impedir extracción directa de URL de manifiestos cuando aplique. Deberá también soportar tokenización de URLs y expiración de tokens.

Respecto a la operación de casting con Chromecast y Airplay, el reproductor deberá soportar la reproducción segura.

4.9.4. Descarga Offline (VOD/AOD)

La solución deberá permitir la descarga offline de contenidos bajo demanda (VOD/AOD), incluyendo vídeo, audio, podcasts y videopodcasts, en dispositivos iOS y Android, garantizando una experiencia homogénea, plenamente integrada y coherente en las aplicaciones oficiales del servicio. Esta funcionalidad deberá estar disponible conforme a las políticas editoriales y de derechos definidas por la EC, sin comprometer la seguridad del contenido ni la integridad del modelo de explotación.

Desde la ficha individual de cada contenido habilitado para descarga, el usuario deberá disponer de un mecanismo claro y accesible para iniciar la descarga del archivo correspondiente al almacenamiento local del dispositivo. Durante el proceso, la aplicación deberá mostrar un indicador visual de progreso que permita al usuario monitorizar el estado de la descarga en tiempo real, incluyendo la posibilidad de pausar y reanudar descargas en curso. Una vez completada, la descarga deberá almacenarse en una sección específica y claramente identificada dentro de la aplicación, accesible incluso en ausencia total de conectividad.

Los contenidos descargados deberán poder reproducirse sin necesidad de conexión a internet, garantizando una experiencia de consumo ininterrumpida en situaciones de movilidad o entornos con conectividad limitada. El sistema deberá sincronizar el progreso de reproducción con el historial del usuario, de forma que, al recuperar la conexión, pueda continuarse la visualización o escucha desde el punto previamente alcanzado, asegurando coherencia entre consumo online y offline.

Las descargas offline deberán estar protegidas mediante mecanismos de DRM compatibles con los sistemas operativos correspondientes, asegurando que



los contenidos descargados no puedan reproducirse fuera del entorno autorizado. La solución deberá impedir la copia, extracción o reproducción del fichero descargado fuera de la aplicación oficial, evitando cualquier acceso no autorizado al contenido.

El sistema deberá permitir configurar, a nivel de asset, qué contenidos pueden habilitar la funcionalidad de descarga offline, de forma individualizada y conforme a las condiciones de derechos aplicables. Asimismo, deberá permitir establecer políticas de expiración de las descargas por contenido, definiendo plazos de disponibilidad tanto para la visualización inicial como para la vigencia de la licencia offline.

Adicionalmente, la solución deberá permitir la renovación de licencias offline conforme a políticas configurables, posibilitando la actualización o extensión de los derechos de reproducción cuando las condiciones contractuales lo permitan. Igualmente, deberá permitir la eliminación de contenidos descargados por parte del usuario para liberar espacio en el dispositivo, garantizando una gestión eficiente del almacenamiento local.

En todo caso, la funcionalidad de descarga offline deberá integrarse de manera transparente en la experiencia móvil, optimizando el consumo independiente de la conectividad, asegurando el cumplimiento de las restricciones técnicas y contractuales asociadas a los contenidos y reforzando la continuidad de uso en entornos de movilidad.

4.9.5. Geobloqueo y control territorial

La solución deberá incorporar un sistema de geobloqueo y control territorial que permita aplicar restricciones de acceso tanto a contenidos bajo demanda (VOD/AOD) como a señales en directo (Live&DVR), garantizando el cumplimiento de las condiciones de derechos asociadas a cada contenido o emisión. Asimismo, deberá permitir la aplicación de reglas de geobloqueo a eventos concretos definidos en la EPG, posibilitando la gestión diferenciada de derechos por programa, franja o evento específico.

El sistema deberá permitir la definición de reglas de acceso por país, mediante configuraciones de tipo allow o deny, así como la aplicación de restricciones por región cuando así lo requieran las condiciones de explotación territorial. Estas reglas deberán ser configurables de forma granular y coherente con el modelo editorial y contractual de la EC.

La solución deberá contemplar la posibilidad de sobreescritura (override) manual inmediata de las reglas de geobloqueo, permitiendo su modificación urgente ante cambios sobrevenidos en derechos, incidencias operativas o decisiones editoriales. Asimismo, deberá permitir la aplicación de las mismas reglas de geobloqueo a funcionalidades de DVR, garantizando que los contenidos grabados o accesibles en diferido respeten las limitaciones territoriales establecidas.



Finalmente, el sistema deberá garantizar que la aplicación del geobloqueo sea transparente para el usuario final, minimizando errores falsos positivos y evitando bloqueos indebidos, de forma que solo se restrinja el acceso cuando efectivamente así lo determinen las reglas territoriales configuradas.

4.10. Operación, soporte y SLA

El adjudicatario deberá prestar servicio de operación gestionada, incluyendo:

- Monitorización 24/7.
- Gestión de incidencias.
- Soporte técnico y editorial.
- Soporte de incidencias técnicas derivadas del servicio de soporte a usuario final.
- Cumplimiento de SLA de disponibilidad y rendimiento.
- Plan de contingencia y recuperación ante desastres.

4.11. Servicios de Datos y Analítica.

La solución ofertada deberá incorporar un ecosistema integral de captación, procesamiento, explotación y activación de datos que permita a la EC disponer de una visión completa, fiable y accionable del comportamiento de los usuarios, del consumo de contenidos y del rendimiento publicitario de la plataforma.

La adjudicataria será responsable del diseño, implementación, mantenimiento y evolución de este ecosistema de datos como parte integrante del servicio, garantizando en todo momento la calidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información generada por la actividad de la plataforma.

El modelo de datos deberá concebirse desde una perspectiva abierta, escalable y tecnológicamente desacoplada, de forma que permita la integración presente y futura con herramientas analíticas de terceros, evitando dependencias estructurales que limiten la capacidad de evolución tecnológica de la EC.

4.11.1. Captación de datos y modelo de instrumentación

La plataforma deberá implementar un sistema exhaustivo de captación de eventos que recoja, al menos, la totalidad de interacciones relevantes de los usuarios en todos los dispositivos y aplicaciones cliente, incluyendo navegación, búsquedas, impresiones, inicios de reproducción, consumos parciales, consumos completos, pausas, abandonos, interacciones con funcionalidades sociales, descargas offline y eventos vinculados a



monetización publicitaria (eventos recogidos en el SDR Global que se pondrá a disposición por parte de la EC).

La instrumentación deberá basarse en un modelo estructurado de DataLayer unificado, coherente en todos los frontales y entornos, que permita generar eventos consistentes y normalizados independientemente del dispositivo, sistema operativo o marca digital.

El diseño del modelo de eventos y variables deberá ser validado por la EC antes de su implantación, debiendo la adjudicataria aportar documentación técnica detallada que incluya:

- Definición de todos los eventos.
- Definición de variables y dimensiones.
- Relación entre eventos y metadatos.
- Flujo de envío de datos.
- Sistemas de validación y control.

4.11.2. Acceso a microdato y explotación avanzada

La solución deberá permitir a la EC acceder no únicamente a dashboards agregados, sino también a los datos de microdetalle (event-level data), garantizando la posibilidad de realizar análisis avanzados, modelización y explotación independiente de la información.

A tal efecto, la plataforma deberá:

- Permitir exportaciones automatizadas y programadas de datos en bruto.
- Facilitar acceso mediante APIs securizadas a conjuntos de datos estructurados.
- Permitir la replicación incremental de datos hacia entornos analíticos corporativos o data lakes de la EC.
- Garantizar que el acceso a los datos no quede restringido a visualizaciones preconfiguradas o herramientas cerradas del proveedor.

El sistema deberá contemplar volcados incrementales configurables por ventana temporal, permitiendo sincronizaciones near-real-time cuando sea técnicamente viable.

4.11.3. Garantía de calidad e integridad del dato

La adjudicataria deberá implementar un plan de aseguramiento continuo de calidad del dato que incluya mecanismos de validación automática, detección de inconsistencias, identificación de pérdidas de eventos y monitorización de desviaciones anómalas.

Se exigirá la realización de auditorías periódicas de tracking y la validación de la correcta instrumentación antes de cada despliegue relevante de versiones de aplicaciones cliente.



La plataforma deberá incorporar sistemas de alerta que notifiquen a la EC cualquier anomalía significativa en la captación o procesamiento de datos, incluyendo caídas de tracking, duplicidades o desviaciones estadísticas relevantes.

La responsabilidad sobre la correcta calidad del dato de origen recaerá en la adjudicataria, no pudiendo trasladarse a la EC la carga sistemática de detección y corrección de errores estructurales de instrumentación.

4.11.4. Integración con sistemas de medición y analítica de terceros

La solución deberá garantizar la integración con sistemas analíticos corporativos y de terceros, actuales y futuros, sin que ello suponga rediseños estructurales de la arquitectura.

Adobe Analytics y Adobe Streaming Media

La plataforma deberá integrarse plenamente con Adobe Analytics para la medición de tráfico, navegación e interacción de usuarios, así como con Adobe Streaming Media para la medición avanzada del consumo audiovisual.

El alcance definitivo de variables (eVars y props) será validado conjuntamente con la EC, pudiendo priorizarse su implantación por fases.

La solución deberá garantizar la correcta transmisión de eventos tales como:

- Impresiones.
- Inicios de reproducción.
- Cuartiles.
- Completados.
- Buffering.
- Errores.
- Abandonos.
- Interacciones con publicidad.
- ...

Adobe Tag Manager

Se deberá implementar e integrar Adobe Tag Manager como sistema centralizado de gestión de etiquetas.

La arquitectura deberá permitir la gestión dinámica de etiquetas sin necesidad de despliegues técnicos recurrentes.

Adobe Target y sistemas de recomendación

La plataforma deberá integrarse con Adobe Target o herramientas equivalentes para la ejecución de experimentos A/B, test multivariante y personalización dinámica de contenidos.



Se deberá permitir actuar sobre:

- Orden y composición de rows.
- Creatividades.
- Elementos promocionales.
- Recomendaciones.
- Experiencias diferenciadas por segmento.

Comscore (MMX y VMX) o sistema de medición de audiencias digitales equivalente

La solución deberá contemplar la integración del pixel web (MMX) y del módulo de medición de streaming (VMX) en el reproductor, con el objetivo de posicionar digitalmente la plataforma en rankings oficiales de audiencia.

La integración deberá cumplir los requisitos técnicos exigidos por Comscore y permitir auditoría externa.

Youbora (NPAW)

La plataforma deberá mantener la integración con Youbora como sistema de analítica de calidad de experiencia del reproductor, incluyendo la incorporación de nuevas custom dimensions que serán definidas por la EC.

No obstante, la arquitectura deberá permitir la sustitución futura de dicha herramienta sin impacto estructural en la plataforma.

Otros sistemas analíticos

La solución deberá permitir la integración con cualquier otro sistema de medición que la EC determine durante la vigencia del contrato, garantizando flexibilidad y compatibilidad tecnológica.

4.11.5. Analítica publicitaria y monetización

La plataforma deberá permitir la medición detallada de la actividad publicitaria y su relación con el consumo de contenidos.

Se deberán poder analizar métricas como:

- Impresiones publicitarias.
- Completion rate.
- Fill rate.
- Viewability.
- CTR.
- Relación entre publicidad y engagement.

La solución deberá integrarse con Google Ad Manager y otras soluciones programáticas, permitiendo el cruce de datos entre consumo y monetización.

4.11.6. Arquitectura de datos y replicación de bases



La solución deberá contemplar mecanismos de replicación segura de la base de datos de contenidos y de usuarios (incluyendo perfiles de consumo), garantizando que dichos procesos no comprometan el rendimiento ni los procesos productivos de la plataforma.

Se deberá permitir la realización de volcados incrementales configurables y la disponibilidad de APIs documentadas para consulta estructurada de contenidos, metadatos y datos anonimizados de consumo.

4.11.7. Personalización avanzada y activación del dato

La plataforma deberá permitir la activación efectiva de los datos captados para la personalización de la experiencia de usuario.

Se deberá permitir:

- Segmentación avanzada por comportamiento, consumo, perfil, dispositivo o territorio.
- Personalización dinámica de rows.
- Alteración del orden de contenidos por usuario o segmento.
- Activación de contenidos específicos para usuarios concretos.
- Disponibilidad de contenidos exclusivos visibles únicamente para determinados perfiles.

Asimismo, la solución deberá integrarse con sistemas de recomendación propios o de terceros, pudiendo basarse en criterios de similitud, afinidad temática, popularidad o comportamiento histórico.

4.11.8. Integración con servicios HbbTV y campañas híbridas

La solución deberá contemplar la integración con servicios HbbTV, como Konodrac u otros equivalentes, permitiendo que campañas emitidas en broadcast puedan aterrizar en entornos OTT, garantizando trazabilidad y medición cruzada.

4.11.9. Gobernanza, independencia tecnológica y evolución

La arquitectura de datos y analítica deberá diseñarse bajo principios de desacoplamiento tecnológico, evitando dependencias exclusivas que impidan la sustitución futura de herramientas analíticas o de personalización.

La adjudicataria deberá garantizar la documentación completa del modelo de datos, eventos, integraciones y procesos de activación, asegurando la transferibilidad del conocimiento y la sostenibilidad futura del servicio.

4.12. Publicidad



Para asegurar la integridad de la plataforma, la administración de la integración de los procesos de publicidad y otras opciones de comercialización implantadas serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

La plataforma se deberá poder integrar con Ad Servers de publicidad programática, y agencias de medios/publicidad.

Se requerirá la capacidad de integración al menos con Google Ad Manager (GAM). La plataforma debe permitir la programación de espacios publicitarios de video y/o audio en pre-roll, mid-roll y post-roll.

Para la integración con GAM, el reproductor de la plataforma hará una llamada al ad-server pasando los valores de una serie de parámetros acordados por la EC, que permitan segmentar la publicidad desde la consola del GAM. Se debe poder asociar publicidad a todos los contenidos de una marca, a una serie concreta o a un asset específico.

Adicionalmente, se requerirá la capacidad de integrar al menos los siguientes formatos publicitarios:

- Programación **pre-roll, mid-roll, post-roll de audio solo**, en todos los tipos de frontales: web, móvil y smart TV
- Programacion publicidad tipo '**Overlay**' en dispositivos móviles
- Capacidad de mostrar publicidad en formato **AdPause** en todos los tipos de frontales: web, móvil y smart TV.
- Programación publicidad de tipo '**Display**' en todos los tipos de frontales: web, móvil y smart TV

Aun así, para facilitar la gestión operativa y de coordinación con la EC, la adjudicataria deberá poner a disposición de la EC herramientas complementarias de interacción con la plataforma, como pueden ser vistas parciales o totales del CMS u otras herramientas, que permitan a la EC gestionar por medios propios los procesos de administración de publicidad sobre la plataforma.

Para lo anterior, la adjudicataria deberá aportar herramientas a la EC que le permitan monitorar en tiempo real datos precisos de actividad de publicidad, consumos y usuarios/as, así como el análisis diferido en el tiempo para reportes que requieran procesamiento de datos múltiples.

4.13. Rendimiento

Con objeto de agilizar las publicaciones, mantener una buena experiencia de usuario/a, y hacer seguimiento de las métricas de uso se requiere que la



plataforma se mantenga dentro de los siguientes parámetros de rendimiento durante toda la duración de la prestación del servicio:

- Tiempo de transcodificación: desde el momento en el que se entrega al CMS la primera versión del contenido, y hasta que se generan todas las resoluciones e iconos necesarios para su correcta reproducción, y están disponibles para su publicación, el tiempo transcurrido deberá ser inferior a la mitad de su duración (x2 play).
- Tareas en paralelo: El número de contenidos entrantes procesados en paralelo por el CMS deberá ser de 4 o superior.
- Tiempo de refresco: el tiempo máximo desde que se da la orden al CMS hasta que se ve reflejado en la publicación no superará los 10 segundos.
- Tiempo de cancelación de la publicación: el tiempo máximo desde que se da la orden al CMS hasta que desaparece la publicación no superará los 10 segundos.
- Tiempo de carga de pantallas: el tiempo necesario para cargar todos los componentes de una nueva pantalla será inferior a 2 segundos desde el momento en el que se genera el evento de petición (click, pulsación, etc). con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario/a y el posicionamiento en buscadores.
- Tiempo de play: el tiempo necesario para poner en reproducción un contenido será inferior a 4 segundos desde el momento en el que se genera el evento de petición (click, pulsación).
- Latencia de los live streaming de video: el tiempo de latencia desde que entra la primera calidad hasta que se generan las 3 restantes y se publica será inferior a 40 segundos.
- Latencia del DVR: será inferior a 15 segundos desde el momento en el que se genera el evento de petición (click, pulsación, etc.), Así mismo el tiempo máximo para que el contenido esté accesible una vez que finaliza el elemento del DVR será inferior a 60 segundos.

4.14. Seguridad

La plataforma deberá garantizar la seguridad de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (en lo sucesivo, **ENS**), de las comunicaciones con los servicios API, las aplicaciones de usuario/a final, las aplicaciones de gestión y monitorización, y el acceso a contenidos, mediante protocolos seguros: HTTPS, certificados SSL o TLS, y Tokens.



A tal efecto la plataforma deberá disponer de protección contra ataques DDos, y configuración de Whitelist y Blacklist que garanticen un tráfico seguro entre la EC y la plataforma.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, las candidatas deberán indicar en este apartado sus correspondientes propuestas a los siguientes elementos:

- Seguridad de la Información de los usuarios/as.
- Seguridad de los contenidos alojados en la plataforma.
- Seguridad de los datos alojados en la plataforma.

La adjudicataria deberá por tanto responsabilizarse en el caso de ataque o consecuencias derivadas del uso de las aplicaciones cliente en los dispositivos de los/as usuarios/as finales.

Las candidatas deberán asimismo indicar en este apartado sus propuestas los mecanismos de auditoría de seguridad sobre la plataforma y el contenido del mismo, que tiene previsto mantener durante la ejecución del presente contrato. Los sistemas de seguridad deberán en todo caso presentar una cadencia de auditoría al menos semestral.

La EC se reserva, en todo caso, la facultad de realizar pruebas o las solicitar certificaciones que correspondan en materia de seguridad a fin de comprobar los términos de seguridad indicados.

4.15. Log y notificaciones

La plataforma deberá registrar log de las actividades principales como las del CMS, el almacenamiento, la transcodificación, la CDN, y las aplicaciones cliente, debiendo categorizarlas en función de su importancia (mensaje, alerta, alarma), y tendrán que estar disponibles para la EC con un retardo máximo de 5 minutos y mantenerse almacenados durante un periodo mínimo de 3 meses.

Deberá mantener las mismas capacidades y funcionalidades en cuanto a logs y notificaciones que el servicio actual. A modo informativo, Los logs disponibles actualmente son:

- Ingesta metadato de programa para GUAU
- Ingesta metadato de podcasts para GUAU
- Ingesta MP3 de programas y podcasts para GUAU
- Ingesta de subtítulos y transcripciones
- Procesamiento de parrillas de canales de TV
- Transcodificación de contenido
- CMS: Modificaciones en todos los campos del modelo de datos

4.16. Requerimientos en materia de Protección de Datos



Todos los trabajos objeto de la presente contratación deberá ser ejecutados de conformidad con los requerimientos en materia gestión y tratamiento de la información personal previstos por el Reglamento (UE) 679/2016 General de Protección de Datos y la propia Ley 3/2018 Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (en lo sucesivo, LO 3/2018).

De acuerdo con la antecitada normativa, la adjudicataria deberá asumir el cumplimiento de las obligaciones aplicables al tratamiento de datos personales que la gestión concreta del servicio requiera y, en particular, las que a continuación se exponen, y que deberán ser revisadas, pudiendo ser ampliadas y/o precisadas, tras el análisis de las actividades de tratamiento de datos personales que se deriven del diseño del servicio propuesto por la adjudicataria.

- La adjudicataria tratará los datos de acuerdo con las instrucciones documentadas de la EC en tanto Responsable del tratamiento.
- Los datos personales que sean tratados con motivo de la prestación del servicio por la adjudicataria serán responsabilidad de la EC no pudiendo ser utilizados por la adjudicataria para ningún otro fin distinto a la prestación de este servicio ni para fines propios de ésta.

En caso contrario, la adjudicataria será considerada Responsable del tratamiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 33.2 último párrafo de la LO 3/2018 mencionada y responderá de las infracciones y consecuencias en que hubiera incurrido en materia de protección de datos personales o de cualesquiera otras responsabilidades que se determinen por las instancias oportunas., indemnizando, asimismo, a la Responsable del Tratamiento por los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que pudieran resultar del incumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de la presente contratación.

- Los datos personales obtenidos durante la prestación del servicio deberán ser devueltos a la EC a la finalización de la presente contratación, en un formato reutilizable que será precisado en dicho momento.

El coste de la devolución, sin incluyera procesos de conversión u otros procesos tecnológicos, será a costa de la adjudicataria que podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del tratamiento.

- La adjudicataria, actuando como Encargada del tratamiento, no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del Responsable en cuyo caso deberá formalizarse entre la adjudicataria y la sub-encargada el correspondiente contrato de encargo de tratamiento que deberá respetar las obligaciones generales previstas en la presente contratación (Anexo XX del PCAP) y



las específicas que se deriven tras el diseño de la prestación del servicio de la adjudicataria.

Asimismo, la adjudicataria informará al Responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

- El personal adscrito al servicio deberá conocer sus obligaciones en cuanto a seguridad y protección de datos personales, y, a tal efecto, la adjudicataria deberá acreditar esta circunstancia.

En el caso de que la adjudicataria reciba solicitudes de ejercicio de derechos por las personas usuarias del servicio los comunicará a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo máximo de 72 horas, a la EC como Responsable del tratamiento, acompañando una propuesta de respuesta a la solicitud ejercitada.

- La adjudicataria pondrá a disposición de la EC todas aquellas cuestiones que le sean requeridas por ésta en aras a acreditar el cumplimiento de obligaciones en materia de protección de datos, pudiendo la EC acordar que se realice una auditoría específica sobre dicho cumplimiento, de manera íntegra o parcial, que se realizará a costa de la adjudicataria.
- La adjudicataria notificará al Responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del responsable del contrato con confirmación de lectura, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, para que la EC valore efectuar las notificaciones oportunas a las personas afectadas y a la autoridad de control.

4.17. Requerimientos en materia de accesibilidad universal

La plataforma y cualquiera de sus herramientas deberán garantizar la accesibilidad universal y su diseño para todas las personas.

A tal efecto, el adjudicatario deberá garantizar la implantación, gestión, mantenimiento y evolución de las funcionalidades necesarias para asegurar la accesibilidad universal de los servicios audiovisuales ofrecidos a través de la plataforma OTT, de conformidad con los términos previstos en la legislación aplicable y los estándares técnicos vigentes en materia de accesibilidad digital tales como la norma UNE-EN 301 549 de accesibilidad para productos y servicios TIC.

En concreto, las frontales de cada marca deberán cumplir con la norma UNE-EN 301 549 de accesibilidad digital, cumpliendo en un porcentaje del



100% los criterios de nivel A y un porcentaje no inferior al 75% los de nivel AA.

Asimismo, el adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la mejora continua y progresiva de la accesibilidad de los servicios audiovisuales para las personas con discapacidad, incluyendo requisitos de calidad de los servicios de accesibilidad audiovisual. Para ello, el adjudicatario deberá garantizar que **cualquier evolución tecnológica, actualización o nueva funcionalidad de la plataforma mantenga o mejore los niveles de accesibilidad existentes**, asegurando el cumplimiento permanente de la normativa aplicable.

Para la gestión y seguimiento de la accesibilidad universal en la plataforma, el adjudicatario deberá:

1. Elaborar, implantar y mantener durante toda la vigencia del contrato un **Plan de Accesibilidad Audiovisual de la Plataforma OTT**.

Dicho plan se revisará **como mínimo una vez al año**, o cuando se produzcan cambios relevantes en la plataforma o en la normativa aplicable y deberá incluir, al menos:

- Diagnóstico inicial del estado de accesibilidad de la plataforma.
- Identificación de las obligaciones legales y regulatorias aplicables.
- Definición de objetivos y métricas de accesibilidad.
- Plan de implantación progresiva de funcionalidades accesibles.
- Sistema de medición de indicadores que permita evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de accesibilidad de la plataforma.
- Procedimientos de control de calidad de los servicios accesibles.
- Procedimientos de gestión de incidencias y reclamaciones relacionadas con accesibilidad.
- Plan de mejora continua y evolución tecnológica.

El plan deberá revisarse **como mínimo una vez al año**, o cuando se produzcan cambios relevantes en la plataforma o en la normativa aplicable.

2. Realizar **informes periódicos de accesibilidad**, que incluyan testeos de las distintas marcas.



4.18. Soporte del Servicio

4.18.1. Objeto y alcance general

Para asegurar la integridad, estabilidad y evolución continua de la plataforma y de las aplicaciones cliente, el soporte integral preventivo, correctivo y evolutivo serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado, incluyendo las herramientas puestas a disposición de la EC y *partners* para sus procesos operativos asociados que maximicen la eficiencia de los distintos flujos de trabajo.

A tal efecto, tras la puesta en uso de la plataforma y sus aplicaciones cliente, la adjudicataria al amparo de la presente contratación deberá garantizar su correcta explotación, administración, mantenimiento y atención al cliente, mediante los siguientes servicio soportes:

- **Soporte Técnico:** para la operación, administración, mantenimiento correctivo y evolutivo básico de la plataforma y las aplicaciones cliente. El mantenimiento evolutivo básico se entiende como aquel que comprende los trabajos de desarrollo en un formato de mejor esfuerzo (best effort) incluidos sin coste en el alcance de este soporte técnico para la modificación menor de los elementos que ya componen la solución, quedando excluidas de este evolutivo básico aquellas que supongan una modificación mayor de las aplicaciones cliente o la incorporación de nuevas funcionalidades significativas.
- **Soporte Editorial:** para la operación de la gestión de los contenidos en la plataforma y su publicación a través de las aplicaciones cliente.
- **Soporte a Incidencias de Usuarios/as:** para proporcionar al servicio CRM de la EC la atención y dedicación especializada sobre las posibles incidencias de los usuarios finales en su interacción con las aplicaciones cliente.

4.18.2. Herramienta de gestión de incidencias y solicitudes

La gestión de incidencias y solicitudes se realizará, con carácter general, a través de la herramienta de ticketing o CRM corporativo de la EC, que constituirá el sistema oficial de registro, trazabilidad y seguimiento del servicio.

No obstante, de mutuo acuerdo entre las partes, podrá habilitarse el acceso a la herramienta propia de la adjudicataria o establecerse mecanismos de integración entre sistemas, siempre garantizando:

- Acceso completo por parte de la EC.
- Consulta histórica.



- Exportación estructurada de datos.
- Trazabilidad entre incidencias, cambios y despliegues.

4.18.3. Tipologías de soporte

Se establecen tres servicios diferenciados:

- Soporte Técnico
- Soporte Editorial
- Soporte a Personas Usuarias

A. **SOPORTE TÉCNICO:** Incluye la operación, administración, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de:

- Infraestructura y arquitectura de la plataforma.
- Integraciones y API.
- Seguridad y rendimiento.
- Versionado y despliegue de aplicaciones cliente.
- Procesos automáticos y sistemas de difusión de contenidos.

El servicio deberá prestarse al menos en euskera y castellano y tendrá triple carácter, como se especifica a continuación:

- Carácter PREVENTIVO: Responsabilidad de supervisión proactiva integral de la plataforma y aplicaciones cliente, incluyendo:
 - Supervisión proactiva del rendimiento.
 - Monitorización de tiempos de respuesta.
 - Control de latencias.
 - Planificación de actualizaciones.
 - Gestión de parches de seguridad.
 - Validación de calidad técnica de los frontales (QA integral).
 - Vigilancia cumplimiento Accesibilidad
 - Vigilancia cumplimiento UX-CWV en verde
- Carácter CORRECTIVO: Responsabilidad de Resolución de averías detectadas sobre la plataforma de forma integral y sobre las aplicaciones cliente, con al menos la siguiente cobertura horaria, y para un nivel de criticidad establecido por la EC con la apertura de la incidencia, o bien durante la evolución de esta como un proceso de escalado por gravedad:
 - Incidencias de Nivel 3 (consultas genéricas o incidencias de baja prioridad): atención en horario de oficina 8x5. Las incidencias deberán poder comunicarse en todo caso a través del sistema corporativo de ticketing de la EC (actualmente Jira), que



constituirá el canal oficial de registro y seguimiento. No obstante, de mutuo acuerdo entre las partes y cuando así se establezca en el plan de prestación del servicio, podrá utilizarse como sistema principal de gestión la herramienta de ticketing propia de la adjudicataria, siempre que se garantice a la EC acceso completo, visibilidad en tiempo real, capacidad de consulta histórica y exportación íntegra de la información. Adicionalmente, podrán habilitarse canales complementarios de comunicación, sin que estos sustituyan al registro obligatorio en el sistema de la EC. El tiempo máximo de respuesta para iniciar el procedimiento de análisis y resolución de la incidencia será inferior a 8 horas laborables desde su registro en dicho sistema.

- Incidencias de Nivel 2 (incidencias que no merman significativamente el rendimiento de la plataforma, ni la operativa de las aplicaciones cliente, ni se limita el acceso a contenidos de alta relevancia): atención en horario de oficina 8x5. Las incidencias deberán poder comunicarse en todo caso a través del sistema corporativo de ticketing de la EC (actualmente Jira), que constituirá el canal oficial de registro y seguimiento. No obstante, de mutuo acuerdo entre las partes y cuando así se establezca en el plan de prestación del servicio, podrá utilizarse como sistema principal de gestión la herramienta de ticketing propia de la adjudicataria, siempre que se garantice a la EC acceso completo, visibilidad en tiempo real, capacidad de consulta histórica y exportación íntegra de la información. De forma complementaria, podrán habilitarse otros canales de comunicación, sin que estos sustituyan el registro obligatorio en el sistema de la EC. El tiempo máximo de respuesta para iniciar el procedimiento de análisis y resolución de la incidencia será inferior a 4 horas laborables desde su registro en dicho sistema.
- Incidencias de Nivel 1 (incidencias que merman significativamente el rendimiento de la plataforma, afectan de forma severa sobre las aplicaciones cliente y/o su experiencia de usuario/a, o limitan el acceso a contenido de alta relevancia): atención 24x7x365. Con carácter general, las incidencias deberán registrarse y gestionarse a través del sistema corporativo de ticketing de la EC (actualmente Jira), que constituirá el sistema oficial de trazabilidad y seguimiento del servicio. No obstante, de mutuo acuerdo entre las partes y cuando así se establezca en el plan de prestación del servicio, podrá utilizarse como sistema principal de gestión la herramienta de ticketing propia de la adjudicataria, siempre que se garantice a la EC acceso completo, visibilidad en tiempo real, capacidad de consulta histórica y exportación íntegra de la información. En cualquiera de los casos, los niveles de servicio y tiempos de respuesta se computarán desde el momento del registro efectivo de la incidencia en el sistema que actúe como



herramienta oficial de gestión. Dada su criticidad, podrán habilitarse canales complementarios de comunicación inmediata, incluido el contacto telefónico, sin que estos sustituyan el registro formal en el sistema de ticketing aplicable. El tiempo máximo de respuesta para iniciar el procedimiento de análisis y resolución de la incidencia será inferior a 20 minutos.

- Carácter EVOLUTIVO: La adjudicataria incluirá en este servicio y será responsable de realizar las operaciones necesarias sobre la plataforma o aplicaciones cliente para responder a las solicitudes de modificación/evolución tecnológica que garanticen el rendimiento, seguridad, estabilidad, implantación de nuevas funcionalidades desarrolladas o ya disponibles, nuevas tendencias de mercado o capacidades de dispositivos, versiones actualizadas de las aplicaciones cliente, etc. Se trata de un soporte evolutivo básico, que se entiende como aquel que comprende los trabajos de desarrollo en un formato de mejor esfuerzo (besteffort) incluidos sin coste en el alcance de este soporte técnico para la modificación menor de los elementos que ya componen la solución, quedando excluidas de este evolutivo básico aquellas que supongan una modificación mayor de las aplicaciones cliente o la incorporación de nuevas funcionalidades significativas.

Para un correcto seguimiento del servicio y como se ha indicado anteriormente, el sistema de ticketing de incidencias se completará con:

- Informes puntuales sobre el estado de la plataforma y aplicaciones cliente que pueda solicitar la EC para el análisis de problemáticas detectadas.
- Informes con periodicidad quincenal acordados con la EC sobre el rendimiento del conjunto o parte del sistema.

La adjudicataria deberá disponer y aportar a petición de la EC la documentación descriptiva de los procesos de los servicios, especialmente de los de escalado, para facilitar la claridad de la comunicación y asignación de responsabilidades.

Complementando este soporte técnico global, la adjudicataria responderá a través de este mismo servicio a las cuestiones que puedan surgir a los partners en incidencias que puedan estar relacionadas con sus procesos de aportación de contenidos y señales.

- B. **SOPORTE EDITORIAL**: La adjudicataria deberá responder a todas las operaciones sobre la plataforma solicitadas por la EC relativas a la arquitectura de contenidos y su publicación en las aplicaciones cliente.

Será responsabilidad de la EC el establecimiento de todos los criterios de publicación de contenidos, y el Soporte Editorial de la adjudicataria



ejecutará las solicitudes concretas operando sobre la plataforma en el caso de que la EC no considerará operar directamente a través de las herramientas puestas a su disposición o bien se considerará mejor opción articular la operación a través del servicio de soporte para garantizar su integridad. Este servicio deberá poder comunicarse al menos en idioma Euskera y Castellano por el medio que establezca la adjudicataria en su propuesta de servicio. Tendrá triple carácter, como se especifica a continuación:

- Carácter PREVENTIVO: Responsabilidad de supervisión proactiva de la ingesta correcta de contenidos de la EC o de los partners en la plataforma y su posterior publicación en las aplicaciones cliente, tanto en cuanto a la media como a metadatos, especialmente en el cumplimiento de datos requeridos en Android e IOS para solventar incidencias de inconsistencias e integridad de la información, para poder formar parte de dichos ecosistemas a nivel de búsquedas, certificaciones etc. La adjudicataria deberá complementar la información básica obligatoria siguiendo una serie de criterios homogéneos establecidos por la EC, incluyendo para este punto la generación de imágenes significativas de contenidos que sean necesarias en función de requerimientos de sistemas de aplicaciones cliente y que no fueran aportadas desde origen.
- Carácter RESOLUTIVO: Resolución de solicitudes por parte de la EC en cuanto a gestión operativa de las publicaciones de contenidos, y para un nivel de prioridad establecido por la propia EC con la apertura de la solicitud, o bien durante la evolución de la misma como un proceso de escalado por gravedad:
 - Solicitudes de Nivel 3 (baja prioridad): atención en horario de oficina 8x5, apertura de solicitudes al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la solicitud inferior a 8 horas laborables.
 - Solicitudes de Nivel 2 (prioridad media): atención en horario de oficina 8x5 apertura de incidencias al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la solicitud inferior a 4 horas laborables.
 - Solicitudes de Nivel 1 (críticos): atención en horario 24x7x365, apertura de incidencias al menos vía formulario web, e-mail o equivalente, y/o vía teléfono y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la incidencia inferior a 20 minutos.
- Carácter EVOLUTIVO: la adjudicataria incluirá en este servicio evolutivo básico y será responsable de través de él mismo de realizar las operaciones necesarias sobre la plataforma o aplicaciones cliente



para responder a las solicitudes de modificación/evolución de diseño, maquetación, arquitectura y presentación de contenidos, plantillas, menús, y cualquier otro aspecto no mencionado expresamente en esta relación pero que afecte a los frontales de las aplicaciones cliente o servicios asociados, en cualquiera de los dispositivos fijados como alcance de la marca.

No obstante, si la EC así lo considerara, podrá realizar parcial o totalmente las tareas indicadas en el párrafo anterior (con la responsabilidad de la supervisión preventiva del servicio), siempre que las herramientas puestas a disposición de la EC y la formación recibida para el proceso garanticen la integridad de la plataforma y las aplicaciones cliente.

Para un correcto seguimiento del servicio y como se ha indicado anteriormente, el sistema de ticketing de solicitudes de la adjudicataria que registrará todas las solicitudes y que forma parte del servicio, se completará con:

- Informes puntuales sobre el servicio de soporte editorial que pueda solicitar la EC para el estudio de anomalías detectadas.
- Informes con periodicidad quincenal acordados con la EC sobre el soporte editorial y su rendimiento operativo.

C. **SOPORTE A PERSONAS USUARIAS:** La adjudicataria responderá a todas las cuestiones relativas a la plataforma y aplicaciones cliente que puedan surgir por parte de los/las usuarios/as finales al menos mediante su e-mail registrado. El contacto con la plataforma estaría al alcance del usuario/a registrado a través de las aplicaciones cliente mediante el acceso a un formulario o e-mail generado para tal funcionalidad. Este servicio deberá poder comunicarse al menos en idioma Euskera y Castellano por el medio que establezca la adjudicataria en su propuesta de servicio. Tendrá doble carácter, como se especifica a continuación:

- Carácter PREVENTIVO: Responsabilidad de supervisión proactiva de los comentarios y valoraciones publicadas por los/las usuarios/as en los mercados de aplicaciones de Android e IOS para facilitar la detección de errores y mejoras del sistema.
 - Monitorización de valoraciones en marketplaces.
 - Identificación de patrones de incidencia.
 - Propuesta de mejoras.

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



4.18.4. Gestión de Cambios y Trazabilidad Técnica

La adjudicataria deberá emitir un reporte técnico periódico (mínimo mensual) que incluya:

- Changelog técnico
 - Cambios desplegados.
 - Fecha.
 - Impacto.
 - Referencia a incidencias.
 - Identificadores cruzados con sistema EC.
- Resumen ejecutivo: Síntesis comprensible para soporte y operación.
- Incidencias pendientes: Listado de problemas abiertos y previsión estimada.
- Nuevas tipologías detectadas: Incidencias detectadas por monitorización o análisis propio.

El formato será consensuado, garantizando exportabilidad y acceso histórico.

4.18.5. Documentación técnica viva

La adjudicataria deberá mantener actualizada la documentación, al menos semestralmente o tras cambios relevantes, en cuanto a:

- Arquitectura técnica.
- Diagramas de integración.
- Manuales de despliegue.
- Inventario de versiones.
- Procedimientos de escalado.
- Registro histórico de cambios.
- Documentación de APIs.

La documentación será entregada en formato editable y transferible.

4.19. Gobernanza y seguimiento del servicio

Por lo que se refiera a la gobernanza y seguimiento del servicio la adjudicataria deberá, al menos, aportar a la EC un dossier conteniendo y definiendo los siguientes aspectos:



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

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

- **Informe Mensual:** seguimiento de la prestación del servicio en el que se recoja la actividad realizada y el impacto de esta de forma global, incluyendo resultados del seguimiento de los valores de rendimiento y disponibilidad requeridos.
- **Informe Trimestral:** evolución de la plataforma.
- **Informe Anual:** acciones más relevantes llevadas a cabo por el servicio durante ese periodo y los hitos logrados.

Así mismo, se realizará una reunión mensual de seguimiento del servicio, de manera habitual en las instalaciones de la EC o bien de forma telemática si lo anterior no es posible.

4.20. Plan de gestión de crisis

La adjudicataria deberá al amparo de la presente contratación, diseñar y concretar un “plan de gestión de crisis” que contemple los posibles escenarios que afecten de manera significativa al servicio, a alguno de sus públicos objetivos, a una crisis reputacional o a un ataque a la marca.

A tal efecto el Plan deberá cubrir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Identificación de riesgos:** describirá los posibles escenarios contemplados por parte de la adjudicataria, con impacto de importancia y alcance, estableciendo la categorización de responsabilidades, la definición de roles y la planificación de procedimientos de gestión para la coordinación del plan de acción.
- **Plan de acción:** procedimiento propuesto como contingencia para responder en cada uno de los escenarios.



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

La adjudicataria deberá entregar su versión inicial del Plan de Gestión de Crisis al menos antes de la finalización de la Fase 1.

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

4.21. Nivel de Servicio: Disponibilidad y Rendimiento de la plataforma

4.21.1. Tiempo de disponibilidad trimestral de la plataforma

Trimestralmente, la plataforma deberá estar operativa el 99.8% del tiempo sin incidencias críticas que afecten con severidad a la experiencia de usuario/a final (aquellas definidas como Nivel 1 en el apartado del Soporte Técnico del punto anterior).

En caso de requerirse tiempos de indisponibilidad de alguna funcionalidad de proceso por tareas de mantenimiento correctivo o preventivo/evolutivo, esos tiempos deberán coordinarse previamente con la EC para minimizar los impactos operativos.

La EC podrá requerir en cualquier momento a la empresa que resulte Adjudicataria el citado parámetro y esta se lo deberá entregar junto con su justificación en un plazo máximo de **tres días hábiles**.

4.21.2. Rendimiento mínimo asegurado

La plataforma deberá cumplir los parámetros de rendimiento especificados en el punto correspondiente de este pliego (punto 4.13).

En este apartado se solicita al proveedor que indique las herramientas que pondrá a disposición de la EC para el seguimiento y evaluación del cumplimiento requerido de los parámetros anteriores, y que liste los acuerdos de nivel de servicio (ANS/SLA) adicionales sobre los que es capaz de proveer información y elementos de monitorado correspondientes.

La EC podrá requerir en cualquier momento a la empresa que resulte Adjudicataria un informe relativo al cumplimiento de estos parámetros de rendimiento y esta se lo deberá entregar en un plazo máximo de **cinco días hábiles**.



4.22. Modelo y plazos de Implantación

La implementación y puesta en marcha efectiva del servicio OTT se deberá realizar en un plazo máximo de DIECISEIS (16) semanas a constar desde el día siguiente al de la formalización de la presente contratación.

La adjudicataria deberá presentar, de acuerdo con lo detallado en el PCAP, un “plan de proyecto” detallado de la fase inicial de diseño, implantación y puesta en uso de la plataforma y sus aplicaciones cliente correspondientes para que la EC pueda hacer un seguimiento del mismo y ajustes de planificación al respecto.

4.23. Propiedad de dominios web

Los dominios utilizados por la aplicación serán propiedad de la EC.

El tráfico de usuario/a será encaminado a la adjudicataria apuntando los registros DNS a los puntos de publicación indicados por la misma.

4.24. Propiedad de aplicaciones cliente

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de programas de ordenador, la adjudicataria acepta expresamente que todos los derechos correspondientes a las aplicaciones cliente generadas durante la vigencia del contrato y sus actualizaciones o parches correspondientes, a excepción del código fuente, serán propiedad de la EC.

La EC recibirá las aplicaciones cliente finales en cada proceso de creación o actualización y será su responsabilidad la carga de las aplicaciones cliente bajo la cuenta corporativa de cada caso y en cada mercado de aplicaciones de cada sistema/fabricante (app market / store). La adjudicataria deberá asistir a la EC en la interlocución con los fabricantes en el caso de que sea preciso para la consecución de la publicación de las aplicaciones.

No obstante, si la EC así lo considerara, esta tarea de carga podría ser delegada total o parcialmente en la adjudicataria como parte del servicio si se valorara coordinar a través de ella esta función, y debe ser considerado como parte del servicio durante la vigencia del contrato.

Así mismo, la EC podrá solicitar acceso al código fuente de las aplicaciones cliente por motivos de causa mayor, como puedan ser auditorías de seguridad u otros motivos de índole similar, bajo los acuerdos correspondientes de confidencialidad que se establezcan.



5. DESARROLLOS EVOLUTIVOS OPCIONALES

La EC considera la posibilidad de solicitar la implantación de capacidades adicionales a las actuales para las distintas marcas existentes. Las capacidades evolutivas tienen carácter opcional durante la vigencia del contrato (con lo cual no está garantizado su requerimiento), pero atendiendo al estado del arte de las plataformas digitales del mercado, se han establecido unas capacidades opcionales que se consideran al menos de interés para su consideración y estudio por parte de la entidad licitadora.

A efectos de evaluación de las ofertas, se establece lo siguiente:

Por una parte, se valorarán como criterio cuya cuantificación depende de un juicio de valor las propuestas funcionales y detalladas que presenten las licitadoras en relación con las capacidades evolutivas aquí descritas, incluyendo el grado de comprensión de las mismas, la calidad de la solución propuesta, su viabilidad técnica y operativa, así como la aportación de valor adicional respecto a los requerimientos planteados por la EC.

Por otra parte, la mejora en los plazos de implantación de determinadas capacidades evolutivas, en los términos que se establezcan en el correspondiente apartado de criterios de adjudicación, se considerará criterio evaluable de forma automática mediante la aplicación de fórmulas.

A este respecto, las licitadoras deberán tener en cuenta que los aspectos relativos a plazos de implantación que sean objeto de valoración mediante fórmulas deberán incluirse exclusivamente en la documentación correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, no debiendo incorporarse en la memoria técnica ni en la documentación relativa a los criterios evaluables mediante juicio de valor.

La inclusión en la memoria técnica de información relativa a plazos de implantación u otros elementos evaluables mediante fórmulas podrá suponer la exclusión de la oferta, en la medida en que implique la revelación de aspectos propios de la oferta evaluable mediante criterios automáticos.

Se deberá considerar el desarrollo de la funcionalidad y su posible integración e implantación en todas las marcas/frontales de la EC y su arquitectura base cuanto corresponda.

Dichas capacidades de interés son las siguientes:

5.1. Interacción con usuarios

Funcionalidades operativas para la interacción con el usuario con el fin de fomentar la afinidad (engagement) con la plataforma. Al menos, las siguientes:



5.1.1. Valoración de contenidos

Sistema de valoración simple e intuitivo (tipo rating, estrellas) que permita:

- Obtener feedback directo de los usuarios.
- Enriquecer los sistemas de recomendación.
- Ofrecer referencias visibles a otros usuarios sobre la valoración de un contenido.

El tiempo máximo de implantación se considera en DOS (2) meses desde su solicitud.

5.1.2. Valoración de contenidos post-visualización

Funcionalidad que permita al usuario valorar el contenido al finalizar su reproducción, integrando esta información en los sistemas de analítica y recomendación.

Este mecanismo facilitará la mejora continua de las recomendaciones personalizadas y el análisis del comportamiento de la audiencia.

El tiempo máximo de implantación se considera en CUATRO (4) meses desde su solicitud.

5.1.3. Chat en directo asociado a las emisiones

Funcionalidad de chat en directo que permita a los usuarios registrados interactuar durante la emisión de un contenido en directo, favoreciendo la participación y el sentimiento de comunidad en torno al programa.

Características principales:

- Chat vinculado a una emisión o evento concreto.
- Activación configurable por programa, contenido o franja horaria.
- Participación restringida a usuarios registrados.
- Moderación en tiempo real, con herramientas de filtrado, bloqueo y control editorial.
- Posibilidad de destacar mensajes seleccionados por el equipo editorial.
- Integración con la experiencia multipantalla (web, móvil, Smart TV cuando el dispositivo lo permita).

El tiempo máximo de implantación se considera en OCHO (8) meses desde su solicitud.

5.2. Funcionalidad Interactiva de Acción (“Click to Action”)



La experiencia de interacción se deberá basar en la asociación desde el CMS de marcadores temporales sobre los contenidos (VOD y live), que definen puntos de publicación de elementos interactivos en formato overlay clickable o códigos QR. Esta interacción podrá tener diversas finalidades, entre las que se deben poder articular encuestas, participación en sorteos, redireccionamiento a otros entornos web o entornos e-commerce.

Los principios de funcionamiento deben poder ser al menos del siguiente tipo:

- Los marcadores se configurarán desde el CMS y se vincularán a productos, landings o flujos de compra.
- Los puntos de activación podrán ser:
 - Internos (e-commerce propio).
 - Externos (marketplaces o terceros).
 - Programables (por tiempo, evento o contexto).
 - Parametrizados en el ad-server (por usuario, dispositivo o campaña).
- La publicación de los elementos interactivos podrá orquestarse a través del AdServer, que actuará como capa de decisión y entrega, permitiendo parametrizar campañas en función del contenido consumido.

El tiempo máximo de implantación se considera en NUEVE (9) meses desde su solicitud.

5.3. Integración de contenidos entre plataformas internas y externas

Con la finalidad de la combinación universal entre plataformas digitales de la EC y sus diferentes entornos web y para la publicación cruzada de contenidos, esta funcionalidad deberá permitir al menos:

- La visualización de contenidos de ETB ON en las webs (y webapps) de Orain y Kirolak (consumo de contenidos de ETB ON mediante reproducción embebida o redirección controlada)
- La presentación de una fila de contenido destacada (*Row*) de Primeran y/o Makusi en ETB ON (la integración de una fila dedicada a contenidos de otras OTTs dentro de la interfaz de ETB ON)

Para toda la distribución y visionado de contenidos en plataformas propias y de terceros y con una experiencia de usuario unificada, se debe disponibilizar una API JSON con control editorial, y gestión de derechos. Esta integración se basará en:

- La exposición de contenidos mediante API REST en formato JSON para terceros autorizados.



- La definición de permisos y reglas de consumo por plataforma, contenido y ventana temporal.
- El soporte para SSO (Single Sign-On) de la EC, permitiendo compartir identidad de usuario y mantener continuidad de sesión entre entornos integrados.

El tiempo máximo de implantación se considera en CUATRO (4) meses desde su solicitud.

5.4. HbbTV Versión mínima 1.2.1

Se requiere evolucionar el entorno HbbTV actualmente operativo con versión 1.4.1 para cada OTT a su versión compatible con dispositivos de versión 1.2.1 (con la finalidad de aumentar la *retrocompatibilidad* para poder llegar a un número mayor de dispositivos existentes), asegurando:

- La compatibilidad con el parque mayoritario de televisores conectados.
- La correcta interoperabilidad multi-fabricante.
- Integración estable con la señal de TDT y los flujos de emisión actuales.
- Alineamiento con los requisitos técnicos y normativos del servicio.

Esta evolución retro-compatible no debe suponer una merma de funcionalidades actuales de la versión publicada sino la adaptación de entornos para disponibilizar el acceso vía HbbTV a los dispositivos de versión 1.2.1 actualmente no compatible.

El tiempo máximo de implantación se considera en SEIS (6) meses desde su solicitud.

5.5. Compatibilidad UHD

La plataforma deberá disponer la capacidad de incluir de forma integrada y nativa contenidos de resolución UHD con rango dinámico HDR, tanto en directo como bajo demanda, sin cambios en la estructura matriz de la plataforma. Las capacidades deben ser al menos:

- Ingesta de señales UHD desde entornos de producción o contribución de la EC.
- Procesos de codificación y transcodificación adaptados a perfiles UHD.
- Soporte de códecs según estado del arte y eficientes (HEVC/H.265, y evolución futura a AV1 cuando proceda).
- Distribución mediante CDN con perfiles adaptativos, garantizando una experiencia óptima según las capacidades del dispositivo y la red del usuario.



La plataforma deberá garantizar una experiencia adaptativa para que cada usuario reciba la mejor calidad posible según su contexto de conectividad:

- Detección automática de capacidades del dispositivo (Smart TV, set-top box, móvil, etc).
- Selección dinámica del perfil de calidad mediante streaming adaptativo (ABR).
- Acceso transparente a UHD sin necesidad de configuraciones manuales.
- Comunicación clara al usuario cuando un contenido está disponible en UHD.

El visionado de contenidos UHD se deberá integrar con los mecanismos existentes, tales como:

- DRM y control de acceso.
- Geoblocking y restricciones territoriales.
- Gestión de derechos por contenido, calidad y dispositivo.

El tiempo máximo de implantación se considera en TRES (3) meses desde su solicitud.

5.6. Personalización y buscador con base IA

Esta funcionalidad comprende la implantación de un sistema de recomendación editorial basado en IA para al menos las cuatro plataformas OTT de la EC —Primeran, Makusi, GUAU y ETB ON— con los siguientes objetivos:

- Maximizar el consumo de contenidos relevantes según perfil y contexto.
- Incrementar el descubrimiento de catálogo.
- Mejorar la satisfacción del usuario.

Esta funcionalidad se deberá basar en una nueva dimensión de identificadores/atributos de contenidos en el modelo de datos (tags), adicionalmente a los actuales genéricos y particulares, generados de forma automática (metadatos extendidos enriquecidos) y supervisada para su correcta aplicación. Esta nueva dimensión cruzada con la información particular y genérica del consumo de contenidos en la plataforma debe habilitar un nivel de recomendación avanzado, pasando de la mera recomendación por similitud de categoría de contenido a una recomendación avanzada en precisión funcional.



Para ello, el sistema debe cruzar de forma efectiva al menos las siguientes dimensiones para la conclusión de las recomendaciones, basándose en los sistemas de correlación tipo siguientes:

- Recomendación por similitud de contenidos: basado en los metadatos extendidos indicados anteriormente, con el fin de profundizar en la finura de la recomendación.
- Recomendación por afinidad de usuarios: basado en la identificación de usuarios similares/afines según patrones de consumo y preferencia, para lo cual se deberán tener en cuenta parámetros avanzados de tipo de consumo (selección de contenidos, tiempo de consumo, abandono temprano, etc.)
- Recomendación por *viaje del cliente*: basado en patronaje de consumo real según momentos de consumo (franja horaria, días de la semana, ...).

Con todo lo anterior, el nivel de personalización debe poder llegar a la recomendación precisa y contextual de contenidos, incluyendo en ello la modulación de carruseles, contenidos destacados, etc.

Esta precisión de la personalización debe poder diferenciarse por plataforma OTT según estrategia y bajo posibles criterios diferentes como, por ejemplo:

- PRIMERAN y/o ETB ON: estrategia de difusión de amplitud de catálogo para su descubrimiento por usuarios (siguiente episodio, contenidos afines a los vistos, carruseles personalizados)
- MAKUSI: estrategia de recomendación segura y por edades (con gestión editorial, afinidad por hábitos, etc.)
- GUAU: estrategia de optimización de consumos por franjas, contextuales de afinidad, etc.

Igualmente, y con estas capacidades descritas, el buscador de contenidos debe poder correlar toda la información existente y presentar contenidos precisos y el orden de máxima afinidad con respecto a los términos de búsqueda.

Adicionalmente, debe existir la posibilidad de integrar un modelo externo de recomendación de terceros.

El tiempo máximo de implantación se considera en DOS (2) meses desde su solicitud.

5.7. Modo oscuro (móvil)

Funcionalidad de adaptación del interfaz de usuario (colores, tipografía, etc.) por detección automática de la configuración del dispositivo móvil, o bien ajuste manual por usuario en la OTT.



El tiempo máximo de implantación se considera en UN (1) mes desde su solicitud.

5.8. Fundido audio-vídeo

Funcionalidad que permite alternar entre reproducción de audio o vídeo (habitualmente para contenidos tipo videopodcast de radio/audio), evitando duplicidad de archivos y mejorando UX.

El tiempo máximo de implantación se considera en CUATRO (4) meses desde su solicitud.

5.9. Experiencia avanzada de descubrimiento y gestión personalizada de contenidos

Funcionalidad orientada a mejorar la experiencia de descubrimiento y consumo de contenidos mediante la combinación de un modelo de navegación vertical basado en microcontenidos y un sistema de gestión personalizada de contenidos por parte de las personas usuarias. Tendrá como objetivo facilitar tanto el descubrimiento ágil de contenidos como la capacidad de guardar, organizar y acceder posteriormente a aquellos contenidos de interés.

La solución podrá incorporar una experiencia específica para aplicaciones móviles (iOS y Android) basada en un modelo de navegación vertical continua, similar al utilizado en plataformas de referencia del mercado. Esta funcionalidad estará orientada a la presentación de clips, fragmentos destacados u otros contenidos breves previamente definidos y categorizados por la EC.

A tal efecto, la solución deberá permitir:

- La visualización de un feed vertical de contenidos en formato de pantalla completa.
- La reproducción automática de los contenidos.
- La navegación mediante gestos verticales para avanzar o retroceder entre contenidos.
- La correcta adaptación del reproductor a formato vertical.
- La posibilidad de acceder al contenido completo original desde cada clip cuando proceda.

De forma complementaria, la solución deberá permitir la gestión de listas personalizadas de contenidos por usuario, que facilite el acceso a contenidos pendientes de consumo.

A tal efecto, la solución deberá permitir:

- La creación y gestión de colas o listas personales de contenidos.



- La posibilidad de añadir y eliminar contenidos desde distintos puntos de la plataforma, incluyendo fichas de contenido y el propio reproductor.
- La visualización en forma de row o módulo específico accesible desde los frontales.
- La sincronización entre dispositivos asociados a la cuenta del usuario.
- La consulta y gestión directa desde la propia interfaz.

La solución deberá permitir la integración entre ambas funcionalidades, posibilitando que las personas usuarias puedan añadir contenidos a su lista personal directamente desde el feed de navegación vertical, acceder posteriormente a dichos contenidos de su lista personalizada en los distintos frontales y mantener la coherencia del estado del contenido.

El tiempo máximo de implantación se considera en TRES (3) meses desde su solicitud.

5.10. Experiencia de navegación dinámica basada en lenguaje natural

Funcionalidad avanzada de interacción que permita a las personas usuarias acceder a los contenidos mediante la formulación de peticiones en lenguaje natural, generando de forma dinámica una interfaz de resultados adaptada a dicha petición.

Esta funcionalidad se orienta a un modelo de experiencia sin navegación estructurada predefinida, en el que la plataforma construye en tiempo real una “pantalla a medida” en función de la intención expresada por el usuario, ya sea mediante entrada de texto o mediante voz.

La solución deberá permitir que la persona usuaria pueda indicar, mediante lenguaje natural, qué contenido desea consumir (por ejemplo: géneros, temáticas, estados de ánimo, tipos de contenido u otros criterios equivalentes), y que la plataforma genere automáticamente una interfaz de contenidos relevante en base a dicha petición.

Esta interfaz deberá componerse dinámicamente a partir de los contenidos disponibles en la plataforma, reutilizando las capacidades existentes de búsqueda, recomendación y organización editorial.

La funcionalidad se plantea como un desarrollo evolutivo en formato piloto, limitado a un único frontal (web o aplicación móvil iOS o Android).

La solución deberá permitir, al menos:

- La incorporación de un punto de entrada específico del tipo “dime lo que quieres ver” o equivalente.



- La captura de la petición del usuario mediante entrada de texto y, cuando aplique, entrada por voz mediante integración con funcionalidades existentes.
- La interpretación de la petición del usuario y su transformación en una consulta estructurada sobre los sistemas de búsqueda, recomendación o catálogo.
- La generación de una pantalla dinámica de resultados, construida en tiempo real, que podrá incluir filas (rows) de contenidos, bloques destacados, recomendaciones y acceso a contenidos completos o fragmentos.

La construcción de esta interfaz deberá realizarse reutilizando los componentes existentes del sistema (rows, módulos, fichas, etc.), sin necesidad de definir páginas estáticas preconfiguradas.

El tiempo máximo de implantación se considera en CUATRO (4) meses desde su solicitud.

5.11. Desarrollo de otras funcionalidades no definidas

Dado el dinamismo existente en el mercado audiovisual y sus tecnologías asociadas, la EC considera estratégico disponer de capacidades adicionales para resolver desarrollos a demanda de necesidades evolutivas no previstas a la hora de elaborar este pliego. Para ello, se considerarán capacidades de desarrollo con alcances a delimitar cuando se definan en su momento, para cuya administración se dispondrá de una bolsa de horas de servicios generales de desarrollo.

La gestión se realizará mediante procedimiento formal de gestión de cambios (RFC), incluyendo:

- Descripción de la solicitud.
- Estimación técnica.
- Estimación de esfuerzo.
- Validación previa por la EC.
- Planificación acordada.

6. PRECIO Y FACTURACIÓN

La EC abonará los servicios prestados de conformidad con los precios fijados por la adjudicataria en su propuesta. Las entidades candidatas deberán formular sus ofertas de acuerdo con el modelo de propuesta económica previsto como ANEXO III.1 del PCAP. La EC abonará un precio por los servicios prestados de conformidad con el precio fijado por la adjudicataria en su propuesta.



A tal efecto, en función de los trabajos ejecutados, completados y, cuando proceda, recepcionados, la adjudicataria deberá emitir las correspondientes facturas de acuerdo con los términos/conceptos a continuación descritos:

1. Implantación del servicio

Una vez completados y recepcionado por la EC los trabajos correspondientes a la fase de implantación, la adjudicataria deberá emitir la debida factura. Esta factura será por el importe fijo ofertado en su propuesta para los ítems 1.1 y 1.2 según el *Anexo III.I del PCAP*.

	FASE DE IMPLANTACIÓN
1.1	(Diseño, establecimiento, operación y administración de una infraestructura/plataforma tipo OTT y cuantas herramientas resulten necesarias para su funcionamiento en los términos descritos, cubriendo la totalidad de las funcionalidades actualmente en producción sin pérdida de capacidades técnicas, editoriales ni de experiencia de usuario)
1.2	Formación inicial

2. Servicios de explotación mensuales

Una vez finalizada la fase de implantación del servicio, la candidata emitirá una factura mensual. En esta factura se deberán incluir, tanto los ítems que tienen una facturación mensual y un precio a tanto alzado, así como los ítems que tienen un precio unitario, que se facturará únicamente lo consumido.

- Importe fijo mensual: Se facturará un importe mensual en base al precio ofertado en el ANEXO III.1

2.1	SOPORTES TÉCNICO, EDITORIAL, USUARIOS (preventivo, correctivo y evolutivo)
2.2	HERRAMIENTAS PUESTAS A DISPOSICIÓN DE LA EC
3.1	PRECIO FIJO INFRAESTRUCTURA POR MES NATURAL
4.1	PRECIO FIJO INFRAESTRUCTURA DE TRANSCODIFICACIÓN POR MES NATURAL

- Importe variable mensual: Se facturará en base a lo consumido y a lo ofertado en el ANEXO III.1

3.2	nº señales 24x7 permanentes de televisión ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes
3.3	nº señales 24x7 permanentes de radio ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes



3.4	nº señales 24x7 permanentes UHD de televisión ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes
3.5	nº señales semipermanentes de televisión ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes
3.6	nº señales semipermanentes de radio ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes
3.7	nº señales semipermanentes UHD de televisión ingestadas (mes)	Precio unitario por señal y mes
3.8	Establecimiento/configuración canal ocasional de televisión ingestado	Precio unitario por canal
3.9	nº horas eventos ocasionales de televisión ingestados	Precio unitario por evento y hora
3.10	Establecimiento/Configuración canal ocasional de radio ingestado	Precio unitario por canal
3.11	nº horas eventos ocasionales de radio ingestados	Precio unitario por evento y hora
3.12	Establecimiento/Configuración canal ocasional UHD de televisión ingestado	Precio unitario por canal
3.13	nº horas eventos ocasionales UHD de televisión ingestados	Precio unitario por evento y hora
3.14	nº canales temáticos autogenerados (mes)	Precio unitario por canal y mes
3.15	TRAFICO ENTREGADO A USUARIO FINAL	Precio unitario por GByte
3.16	VOLUMEN DE ALMACENAMIENTO PARA EL CONTENIDO DE RESOLUCIÓN MÁXIMA (ORIGEN) APORTADA POR LA EC O LOS PARTNERS (AL 95/5 PERCENTIL)	Precio unitario por GByte y mes
4.2	VOLUMEN TRANSCODIFICACION (minutos originales)	Precio unitario por minuto original

3. Servicios adicionales



Adicionalmente, en caso de que la EC solicite los servicios de aplicaciones cliente (para cada marca adicional a las ya existentes o el desarrollo de evolutivos opcionales, la Entidad Adjudicataria podrá facturarlos en base a los precios unitarios ofertados para cada ítem en los Puntos 5,- APLICACIONES CLIENTE (PARA CADA MARCA ADICIONAL A LAS YA EXISTENTES) y 6,- DESARROLLOS EVOLUTIVOS OPCIONALES.

Los ítems desde 6.1 hasta 6.9 únicamente se podrán facturar una vez durante la vigencia del contrato y siempre previa solicitud de la EC. Sin embargo, la EC tiene la facultad de solicitarlos o no durante toda la vigencia del contrato, tanto en el periodo de vigencia inicial, así como en el periodo de prórroga.

5.1	DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN CORE	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.2	SMART TV SAMSUNG	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.3	SMART TV LG	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.4	SMART TV HISENSE	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.5	DISPOSITIVO MOVIL APPLE	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.6	DISPOSITIVO MOVIL ANDROID	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.7	WEB	Precio unitario por cada marca adicional a existentes



5.8	STREAMING DEVICE AMAZON FIRE TV	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.9	STREAMING DEVICE ANDROID TV	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.10	STREAMING DEVICE APPLE TV	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
5.11	HBBTV	Precio unitario por cada marca adicional a existentes
6.1	Interacción con usuarios	Tanto alzado para toda la plataforma
6.2	Funcionalidad Interactiva de Acción ("Click to Action")	Tanto alzado para toda la plataforma
6.3	integración de contenidos entre plataformas internas y externas	Tanto alzado para toda la plataforma
6.4	HbbTV Versión mínima 1.2.1	Tanto alzado para toda la plataforma
6.5	Compatibilidad UHD	Tanto alzado para toda la plataforma
6.6	Personalización y buscador con base IA	Tanto alzado para toda la plataforma
6.7	Modo oscuro (móvil)	Tanto alzado para toda la plataforma
6.8	Fundido audio-vídeo	Tanto alzado para toda la plataforma
6.9	Experiencia avanzada de descubrimiento y gestión personalizada de contenidos	Tanto alzado para toda la plataforma
6.10	Experiencia de navegación dinámica basada en lenguaje natural	Tanto alzado para toda la plataforma



6.11	Desarrollos de otras funcionalidades no definidas (servicio/hora)	precio unitario por hora
------	---	--------------------------

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.

7. SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN

La plataforma deberá poner a disposición de la EC una herramienta que permita realizar el seguimiento de las distintas métricas del servicio facturables.

Las métricas y conceptos que se establecen para la facturación de los servicios serán exclusivamente los indicados en el modelo de propuesta económica del Anexo III.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La herramienta facilitada para seguimiento de la facturación posibilitará validar las métricas y consumos de cálculo de la información de facturación discriminando el periodo temporal y los posibles partners.

En el caso en el que la EC decida publicar marcas diferenciadas, la herramienta para seguimiento de la facturación del servicio será capaz de filtrar por cada marca todos los conceptos de facturación variables que le sean aplicables.

Debe estar detallado y documentado el sistema de cálculo de la facturación y las fuentes de datos que se utilizan.

8. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1. Condiciones generales

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

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

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte adjudicataria 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 adjudicataria 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 adjudicataria 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 adjudicataria deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria 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 adjudicataria 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 adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa adjudicataria, 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.

8.2. Condiciones particulares

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

- **UNA (1) persona coordinadora.**

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

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

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

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

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

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



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

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

- **Equipo mínimo de apoyo**

El equipo operativo destinado a la ejecución del servicio por la adjudicataria deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

9. PLAN DE ENTRADA Y PLAN DE SALIDA

9.1. Plan de Entrada

El adjudicatario deberá ejecutar un Plan de Entrada que garantice la implantación o migración del 100 % del servicio en un plazo máximo de CUATRO (4) meses desde la fecha de formalización del contrato.

Durante todo el periodo de transición, el servicio vigente deberá permanecer plenamente operativo, sin interrupciones ni degradaciones de la prestación. El adjudicatario deberá garantizar que las tareas necesarias para la migración no afectarán a la disponibilidad, rendimiento ni calidad del servicio en explotación.

9.1.1. Contenido del Plan de Entrada

La candidata deberá presentar en su oferta una propuesta detallada de Plan de Entrada que incluya, al menos:

- La metodología de implantación propuesta.
- El cronograma detallado de tareas e hitos.
- Las garantías de continuidad del servicio durante la migración.
- La identificación y dimensionamiento de los recursos humanos y técnicos asignados.
- El plan de formación dirigido al personal de la EC respecto a las herramientas, CMS, APIs y demás componentes incluidos en el servicio.

El Plan de Entrada deberá incluir todos los costes asociados a la migración, incluyendo aquellos derivados de la adaptación del servicio actual al nuevo entorno tecnológico, sin que puedan suponer sobre coste adicional para la EC.



El adjudicatario no podrá facturar importe alguno por ningún concepto hasta que la migración haya sido completada satisfactoriamente y se haya iniciado la prestación efectiva del servicio en producción.

Transcurrido el plazo máximo de CUATRO (4) meses sin que la migración haya sido completada y validada por la EC, ésta podrá aplicar las penalizaciones previstas en el contrato o, en su caso, proceder a la resolución contractual.

Será obligación del anterior adjudicatario del servicio la migración de los contenidos, su metadata asociada y la información de usuarios/as de su plataforma al nuevo almacenamiento en la nube (CDN), base de datos y gestor CMS del adjudicatario para asegurar la correcta continuidad del servicio.

9.1.2. Supuesto de cambio de proveedor

En caso de resultar adjudicataria una entidad distinta del proveedor actualmente en explotación, el Plan de Entrada deberá contemplar, adicionalmente, las siguientes fases:

- a) Fase de análisis y auditoría inicial
 - Inventario completo de activos tecnológicos.
 - Auditoría de arquitectura.
 - Identificación de dependencias técnicas.
 - Mapeo del modelo de datos.
 - Identificación de automatizaciones y reglas de negocio en explotación.

- b) Migración de contenidos y metadatos

El adjudicatario deberá garantizar la migración íntegra, sin pérdida ni simplificación, de:

- Assets VOD y AOD.
- Grabaciones DVR.
- Metadatos completos.
- Series, temporadas y relaciones editoriales.
- Etiquetas personalizadas.
- Segmentaciones y transcripciones.
- Reglas de publicación por marca.
- Históricos de programación de canales temáticos.
- Configuración de geobloqueo.
- Datos de usuarios, conforme a la normativa aplicable.

No se admitirá la simplificación del modelo relacional ni la pérdida de campos o atributos actualmente en explotación.



c) Migración de automatizaciones

El adjudicatario deberá reproducir íntegramente las automatizaciones existentes, incluyendo entre ellas:

- Reglas de sincronización con Dalet.
- Reglas temporales de publicación.
- Conversión automática de Live a VOD/AOD.
- Generación y gestión de canales temáticos.
- Funcionalidades EPG y segmentaciones.
- ...

Todas las reglas deberán quedar documentadas y validadas por la EC antes del paso a producción.

d) Migración de aplicaciones cliente

En caso de cambio de proveedor, deberá garantizarse:

- Continuidad en todas las plataformas (Web, iOS, Android, SmartTV, HbbTV).
- Mantenimiento de la experiencia de usuario.
- Compatibilidad con DRM vigente.
- Plan coordinado de publicación en tiendas de aplicaciones.
- Ausencia de desinstalaciones forzadas o pérdida masiva de usuarios.

e) Pruebas y validación

Antes del paso definitivo a producción se deberá ejecutar:

- Pruebas funcionales completas.
- Validación de rendimiento.
- Test de carga.
- Validación de integraciones corporativas.
- Validación de DRM y geobloqueo.

La puesta en producción requerirá aprobación expresa y por escrito de la EC.

9.2. Plan de Salida

Al finalizar el período de prestación del servicio, incluidas las prórrogas que pudieran articularse conforme al PCAP, el adjudicatario estará obligado a ejecutar un Plan de Salida que garantice la continuidad del servicio en el entorno que designe la EC.



La licitadora deberá presentar en su oferta una propuesta de Plan de Salida ordenada, detallando metodología, recursos y cronograma.

El adjudicatario deberá garantizar la migración íntegra de los contenidos, su metadata asociada y la información de usuarios/as —propiedad de la EC o de los partners correspondientes— al almacenamiento en la nube (CDN), base de datos y gestor CMS que designe la EC.

En particular, deberá:

- Exportar íntegramente la base de datos en formato estructurado.
- Exportar metadatos completos.
- Exportar logs relevantes.
- Exportar configuración editorial.
- Entregar documentación completa de reglas de automatización.
- Exportar configuración de canales temáticos.
- Exportar políticas DRM cuando proceda.

Los formatos deberán ser abiertos o estándares, no dependientes de tecnologías propietarias no documentadas.

Asimismo, deberá entregar el código fuente completo de todas las aplicaciones cliente, junto con la documentación técnica de arquitectura, manuales de despliegue, manuales de mantenimiento e instrucciones de compilación y publicación.

El plazo máximo para la ejecución del Plan de Salida no podrá superar el plazo de CUATRO (4) meses desde la fecha indicada por la EC. La coordinación del proceso será establecida por la EC.

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

Una vez certificada por la EC la correcta migración del servicio, podrá darse por concluido el contrato.

La candidata deber presentar un plan para la salida ordenada del servicio una vez concluido el periodo contratado.

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

9.2.1. Colaboración con nuevo proveedor

Durante el periodo de transición, el adjudicatario deberá:



- Colaborar técnicamente con el nuevo proveedor.
- Facilitar reuniones técnicas.
- Resolver dudas técnicas.
- Garantizar acceso a entornos cuando sea requerido.
- No bloquear ni dificultar el acceso a datos o sistemas necesarios para la migración.

Deberá mantener la continuidad del servicio durante el proceso de transición en las mismas condiciones técnicas y económicas vigentes al finalizar el contrato.

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. PENALIZACIONES

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

12. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

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

12.1. 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.



12.2. SOBRE B.- Documentación relativa a los criterios valorables mediante 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.