PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO Y GESTION DE UNA PLATAFORMA TIPO "Over The Top" (OTT) PARA EITB MEDIA, S.A.U. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2022.01

01/02/2022 (Versión 0)

INDICE

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETO 5

3. ALCANCE 8

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y PLATAFORMA 13

4.1 SISTEMA GESTOR DE CONTENIDOS (*CMS*) 14
4.1.1 Tipos de Personas Usuarias del CMS (roles) 16
4.1.2 Frontales de Aplicaciones Cliente 16
4.2 NAVEGACIÓN POR FRONTALES 18
4.3 SERVICIOS DE DATOS Y ANALÍTICA. 18
4.4 PUBLICIDAD & E-COMMERCE 20
4.5 PASARELAS DE PAGO 20
4.6 RENDIMIENTO 21
4.7 SEGURIDAD 22
4.8 INTERFAZ DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIÓN (API) 23
4.9 LOG Y NOTIFICACIONES 24
4.10 CAPACIDADES DE INTEGRACIÓN CON TERCEROS 24
4.11 APLICACIONES CLIENTE 26
4.11.1 Registro de usuarios 28
4.11.2 Funcionalidades generales 29
4.11.3 Reproductor de contenidos ("PLAYER") 30
4.12 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS 33
4.13 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL 34
4.14 SOPORTE DEL SERVICIO 35
4.15 GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 39
4.16 PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS 40
4.17 NIVEL DE SERVICIO: DISPONIBILIDAD Y RENDIMIENTO DE LA PLATAFORMA 41
4.17.1 Tiempo de disponibilidad de la plataforma 41
4.17.2 Rendimiento mínimo asegurado 41
4.18 MODELO Y PLAZOS DE IMPLANTACIÓN 41
4.19 PROPIEDAD DE DOMINIOS WEB 43
4.20 PROPIEDAD DE APLICACIONES CLIENTE 43
4.21 PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y MIGRACIÓN FINAL 43

5. PRECIO Y FACTURACIÓN 44

6. SEGUIMIENTO DE LA FACTURACIÓN 45

7. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 45

7.1 CONDICIONES GENERALES 45
7.2 CONDICIONES PARTICULARES 47

8. PENALIZACIONES 48

9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 50

9.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR 50
9.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULAS 50

1. ANTECEDENTES

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

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

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

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

Actualmente, el Grupo EITB afronta un momento crucial en el que ha de tomar decisiones estratégicas (Visión Estratégica 2030 y Plan Estratégico 2021-2024) que marcarán su actividad en los próximos años, tanto en lo referente a la futura "apuesta" tecnológica, como en lo referente a la definición y lanzamiento de diversos proyectos corporativos de trasformación y adaptación al mercado audiovisual.

En línea con lo expuesto, el Grupo EITB ha definido unas líneas estratégicas sobre las que trabajar en los próximos años, de las que partirán una serie de proyectos (tecnológicos y corporativos) que permitan la consecución de los objetivos fijados en la citada Visión Estratégica 2030 y en el citado Plan Estratégico 2021-2024.

Por otra parte, el Consejo de Gobierno ha puesto en marcha el *programa Euskadi Next 21-26*, que es el programa de inversiones para la recuperación, la transformación y la resiliencia de Euskadi que el Gobierno Vasco trasladará al Gobierno de España para ser incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en lo sucesivo, **PRTR**) que a su vez enviará a Europa para optar a los Fondos *Next Generation EU*, concretamente, a los procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (en lo sucesivo, **MRR**).

La primera versión del programa *Euskadi Next 21-26*, recoge en 8 ámbitos estratégicos (componentes) 188 inversiones, entre las que destacan 16 Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica de Euskadi (en lo sucesivo, **PERTE**) que aspiran a recibir fondos del MRR por valor de 5.702,6 millones de euros.

Esta iniciativa constituye, por tanto, no solo una herramienta decisiva en el proceso general de recuperación y relanzamiento de las actividades productivas en Euskadi, sino una oportunidad de lanzamiento y consolidación de proyectos transformadores para la sociedad vasca, como los que el Grupo EITB, en su condición de prestador de servicio público, tiene previsto iniciar.

En este contexto estratégico y programático, es donde surge la necesidad de EITB MEDIA de avanzar, mejorar y consolidar su capacidad de ofertar contenidos (propios y de socias/os) en internet de interés para la sociedad vasca.

En un contexto en el (i) que la distribución y oferta de contenidos a través de Internet es cada vez más mayor; (ii) que el porcentaje de población nativa digital sea cada vez más significativa y (iii) que cada vez sea más habitual que las personas recurran a Internet como vía de acceso o consumo de contenidos audiovisual, EC pretende (entre otras, mediante la contratación propuesta) posicionarse como un agregador de:

- Oferta (producción de contenidos) principalmente en euskera para su puesta en valor, mayor difusión y entrega eficiente al consumidor potencial, ejerciendo una labor de difusión y promoción de los contenidos.

- Demanda B2C analizando las preferencias y tendencias de los consumidores para conocer mejor sus intereses y prestar un servicio personalizado y de calidad.

De esta manera con la formalización de un contrato como el propuesto, ETB MEDIA conseguiría dotarse una la infraestructura/plataforma y software adecuados para publicar bajo una marca (propia) todas las aplicaciones cliente homogéneas de una plataforma OTT, en los siguientes términos:

- ✓ Multidispositivo
- ✓ Multisistema integrable
- ✓ Escalable
- ✓ Orientada a una experiencia de usuario/q avanzada y personalizada
- ✓ Preparada para ofrecer los contenidos propios de la producción audiovisual vasca, tanto de EITB como de otros *socios*.
- ✓ Capacitada para permitir la ampliación a más de una *marca final*, en la evolución futura en función de la estrategia de publicación de contenidos de la EC y socios.
- ✓ Multilingüe.

A este proyecto (marca principal) el Grupo EITB lo ha denominado estratégica y comercialmente PRIMERAN.

PRIMERAN, según lo comentado, pasaría a ser una plataforma que no se limitaría a ofertar un catálogo exclusivamente de contenidos propios de EITB MEDIA, sino también pretendería tener la posibilidad de disponer de contenidos de posibles socios que pasaría a integrarse junto con los de la EC.

PRIMERAN, por tanto, se concibe como una plataforma aglutinadora de contenidos y de oferta audiovisual. En ese sentido, lo que se pretende es incorporar al catálogo ofertado, además de contenidos propios de EITB MEDIA, contenidos de posibles socios/as que conformarían toda la oferta disponible en PRIMERAN (en lo sucesivo, **socios** o **partners**, indistintamente).

Así, la idea a desarrollar se fundamenta en la formalización de distintos acuerdos, por parte de la EC con entidades que operan en el sector audiovisual para que éstas últimas puedan aportar contenidos multimedia que se integrarían en PRIMERAN, para su posterior consumo a la carta o en directo. De esta forma, la EC coordinaría y controlaría la puesta a disposición de la persona usuaria final toda esa agregación de contenidos que provendrán, en algunos casos del catálogo de la propia EC y en otros supuestos del catálogo de los socios con los que la EC formalice los preceptivos acuerdos de colaboración

De esta manera PRIMERAN pasaría a transformar el modelo de servicios, procesos, ecosistema de proveedores y usuarios/as, para generar un gran contenedor de producción audiovisual.

Es por todo lo anterior por lo que se propone una concertación de servicios de la naturaleza y extensión que a continuación se detallan.

2. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto definir y fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de desarrollo y gestión de una plataforma digital de contenidos audiovisuales de tipo, libre transmisión o también conocido por el término "*Over The Top*" (en lo sucesivo, **OTT**).

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 cuantas herramientas resulten necesarias para su funcionamiento en los términos descritos:**

Tal y como ha quedo apuntado en los Antecedentes, 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

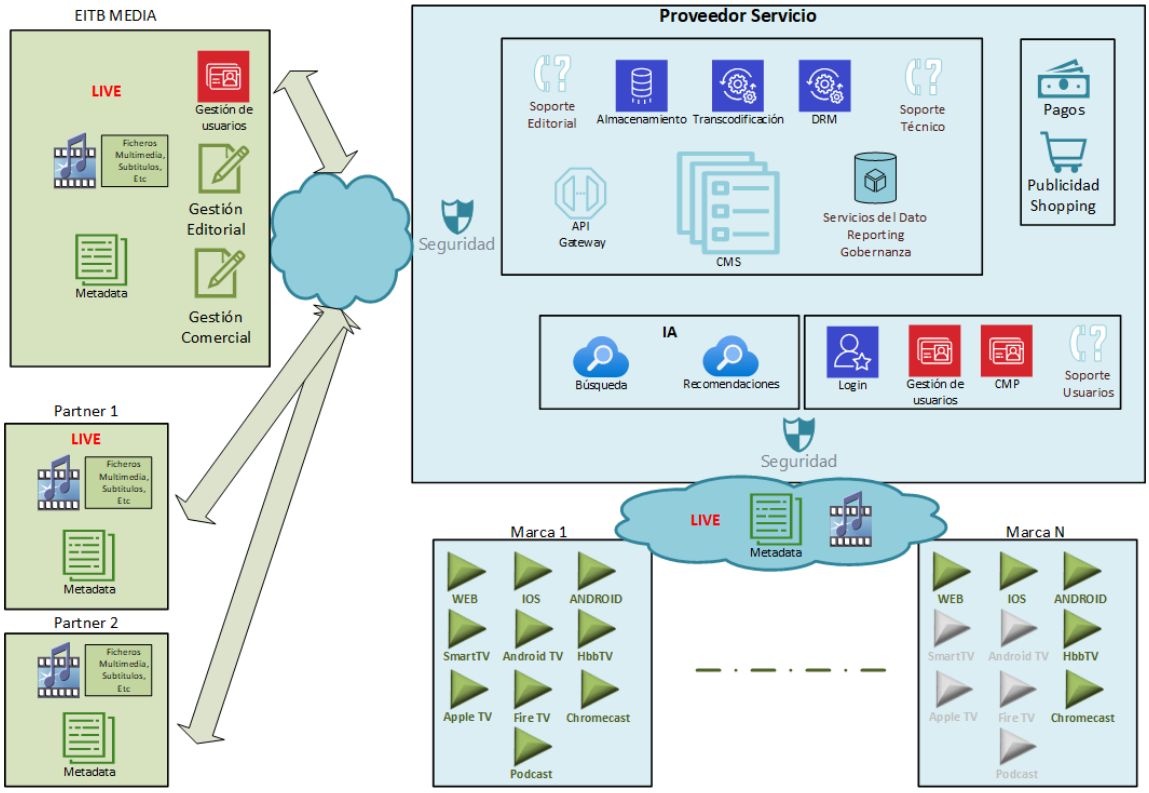
los que la EC pretende estar disponible como OTT -sistemas que se detallarán más adelante- pero que al menos son los siguientes: SMART TV, dispositivo móvil, dispositivos de *streaming*, WEB y HbbTV.

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 de televisión en Directo (Live).
3. Streaming de radio en Directo (Live).

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 y socios/*partners* en las aplicaciones cliente que se establezcan agrupadas bajo una marca diferenciada.

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) <u>Mantenimiento integral, correctivo, y evolutivo de cada elemento de la infraestructura/plataforma OTT y sus herramientas asociadas a los procesos operativos y flujos de trabajo.</u>

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 evolutivo y correctivo de la plataforma y las aplicaciones cliente.

- ***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 Usuarios/as**:* para proporcionar a los usuarios finales una atención y experiencia de usuario/a de calidad.

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 de niveles de servicio exigidos para el cumplimiento de la disponibilidad y rendimiento detallados más adelante en el Pliego.

(iii) <u>Preparación, realización e impartición una formación inicial y evolutiva (técnica/operativa) relativa la infraestructura/plataforma OTT y cuantas herramientas hayan sido puestas a disposición del su funcionamiento.</u>

Así mismo, la adjudicataria se deberá encargar de la formación inicial y evolutiva 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 complemente esta formación, que podrá ser presencial o virtual en su caso para facilitar la logística de la adjudicataria. El alcance y la planificación serán establecidos por parte de la EC durante la vigencia del contrato, y este servicio se considerará incluido como parte del *soporte técnico* y *editorial* para la mejor coordinación posible entre la EC y la adjudicataria en los procesos afectados.

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

Como ya se ha indicado en el apartado anterior, la solución del servicio deberá estar basada en un producto comercial ya desarrollado y testado para las funcionalidades básicas requeridas, y para un escenario multidispositivo y multisistema con generación de aplicaciones cliente con interfaces de experiencia de usuario/a de acuerdo con los estándares de calidad del estado del arte para soluciones OTT, con al menos: menú de registro y administración, catálogo de contenidos con presentación ergonómica y accesible, buscador, recomendador y personalización.

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.

La plataforma deberá soportar un modelo de negocio mixto con diferentes modalidades:

- En abierto (FVOD)
- Con autenticación de usuarios/as (AuthVOD)
- Con publicidad (AVOD)
- Con transacciones puntuales (TVOD)
- Con subscripción (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:

1. Streaming Bajo Demanda (VoD y AoD): la persona usuaria podrá acceder a contenidos almacenados a demanda, desde el dispositivo compatible conectado a Internet sin restricción horaria.

- Reproducción de contenido de ficheros audiovisuales/multimedia de forma adaptativa en 4 resoluciones escaladas diferentes y respetando como resolución máxima (origen) la aportada por la EC o los partners para cada contenido, pudiendo ser modificada en parámetros durante la prestación del servicio (actualmente 1280x720@2500Kbps en H264/MP4 para contenidos de televisión) y generando 3 resoluciones adicionales y los encapsulados necesarios para conseguir la mejor experiencia de la persona usuaria en todos los dispositivos soportados.

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

- Reproducción de contenido de ficheros de audio (AoD) respetando como resolución única la aportada por la EC o los partners para cada contenido, pudiendo ser modificada en parámetros durante la prestación del servicio (actualmente 128Kbps con 44.1KHz en MP3 para radio estereo) y generando los encapsulados necesarios para conseguir la mejor experiencia de usuario/a en todos los dispositivos soportados.

2. Streaming de televisión en Directo (Live): la persona usuaria podrá acceder a emisiones de contenido de televisión en directo por Internet en cuatro calidades compatibles con los dispositivos soportados y con gestión de geobloqueo para los mismos. La plataforma deberá ser escalable sin limitaciones para este servicio en cuanto al número de canales y como referencia se aporta la relación de canales que actualmente difunde la EC:

   - 3 canales de televisión permanentes 24/7 de la EC (actualmente ETB1, ETB2 y EITB BASQUE).

   - 3 canales de TV ocasionales con las señales que enrute la EC, que podrán ser activados y desactivados de forma manual o programada para su difusión (actualmente *Ocasional1*, *Ocasional2* y *Ocasional3*).

   La EC o partner correspondiente entregará los flujos de las señales de origen tanto permanentes como ocasionales codificadas mediante sus medios propios en calidad única en origen, y el servicio de la adjudicataria deberá contemplar la transcodificación para la entrega/publicación de video 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.

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 y su acceso rápido al punto de comienzo del evento discreto mediante la integración de la escaleta de difusión (EPG de televisión), contando con las mismas renditions que la señal en directo.

3. Streaming de radio en Directo (Live): La persona usuaria podrá acceder a emisiones de contenido de radio en directo por Internet en una única calidad compatible con los dispositivos soportados y con gestión de geobloqueo para los mismos. La plataforma deberá ser escalable sin limitaciones para este servicio en cuanto al número de canales y como referencia se aporta la relación de canales que actualmente difunde la EC:

    - 6 canales de radio permanentes 24/7 con las señales de RADIO EUSKADI, EUSKADI IRRATIA, GAZTEA, RADIO VITORIA, EITB MUSIKA y EITB EUSKAL KANTAK.

    - 2 canales de radio ocasionales con las señales que enrute la EC, que podrán ser activados y desactivados de forma manual o programada para su difusión, actualmente RADIO EUSKADI+ y EUSKADI IRRATIA+.

    La EC o partner correspondiente entregará los flujos de las señales de origen tanto permanentes como ocasionales codificadas mediante sus medios propios en calidad única en origen, y el servicio de la adjudicataria deberá contemplar la entrega/publicación de audio (HLS/SHOUTCAST) teniendo en cuenta la experiencia de usuario/a, con gestión en banda (in-band) de señalización de publicidad de origen para su administración operativa, de tal manera que no se produzcan micro-cortes (glitch) en la experiencia de usuario/a y la inserción de publicidad sea transparente para el mismo.

    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 y su acceso rápido al punto de comienzo del evento discreto mediante la integración de la escaleta de difusión (EPG de radio), contando con las mismas renditions que la señal en directo.

Además de estos formatos principales 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.

La plataforma y 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, típicamente compuesta por al menos los siguientes elementos y funcionalidades:

- CDN/Almacenamiento*****
- Gestor de contenidos (CMS)
- Transcodificación
- Gobernanza de datos y analítica
- Buscador
- Motor de recomendaciones
- Administración de usuarios/as
- Capacidades de integración con terceros
- API

****** *La plataforma adicionalmente deberá tener capacidad para la publicación de contenido discreto ubicado en almacenamientos ajenos al sistema (CDN de terceros/asset remoto) siempre que cumpla con los requisitos técnicos que se definan para su consumo con una correcta experiencia de usuario/a.*

Como se ha indicado en el objeto de este pliego y se detallará más adelante, las aplicaciones cliente en código nativo de cada sistema requerido para cada marca por la EC y que serán generadas por el servicio, quedarán incluidos dentro de la presente contratación.

De forma particular, los contenidos de audio de la plataforma catalogados como tipo "***podcast"***, deberán poder ser referidos y accedidos desde terceros sistemas agregadores de podcast -globales de internet- para que los contenidos así dispuestos tengan la máxima accesibilidad posible, y será alcance del servicio la tarea de esta catalogación en los sistemas agregadores de terceros que designe la EC para asegurar la integridad operativa funcional de los servicios podcast globales.

Adicionalmente, en el contexto del proyecto y con respecto a las prestaciones de la plataforma, dentro de la presente contracción se comprende como posible alcance futuro (FASE 3, opcional) del servicio la integración de la aplicación cliente que considere la EC en un sistema de terceros (por ejemplo, un operador de telecomunicaciones), o bien la integración para una experiencia de usuario/a homogénea en el entorno de dicho operador de los servicios asociados de la aplicación cliente de la EC, como pueden ser el catálogo de contenidos con su metadata, CMS, contenidos, DRM, reproductor, acreditación única "single sign-on"; por ello, la adjudicataria deberá disponer la capacidad de integración en los términos descritos en el caso de que sea requeridos por la EC en un futuro.

En el contexto del proyecto y con respecto a las prestaciones de la plataforma, se considera como alcance futuro (FASE 3, opcional) del servicio la integración de sistemas de pago por visión de contenidos en sus distintas modalidades (pago por visión o bien modelos de subscripción, en función de las necesidades de la EC o de los distintos *partners*) y su correspondiente administración de procesos de control y gestión de derechos digitales (DRM).

En el contexto del proyecto y con respecto a las prestaciones de la plataforma, se considera como alcance futuro (FASE 3, opcional) del servicio la capacidad de streaming de tipo *FAST* (Free Advertising-supported Streaming Television) en diferentes agregadores y Smart TV (ejemplos: Samsung TV Plus, LG Channels) gestionados directamente desde el CMS que se encargará de alimentar estos canales.

Los requerimientos del servicio que tengan implicaciones con respecto a elementos de infraestructura y aplicaciones cliente para dar respuesta al alcance serán descritos en el punto siguiente, pero como dimensionamiento global para la solución de la plataforma y los consumos variables de contenidos, se aportan los siguientes datos a título meramente estimativo a partir de referencias actuales de la EC:

- El almacenamiento estimado de partida para el contenido de resolución máxima (origen) aportada por la EC o los partners para cada contenido se estima en 35 TB, con un 25% de incremento anual para el segundo año.

- El servicio de transcodificación se estima en 200.000 minutos/mes de contenido origen.

- El tráfico agregado estimado, entregado para todos los servicios, es de 19.200 TB/año.

- El gestor de contenidos se estima que debe ser capaz de administrar unos 50.000 assets, con un 2% de incremento mensual.

- Estimación de consumo de la plataforma:

    - Usuarios únicos / año: 2.000.000
    - Usuarios únicos / mes: 200.000
    - Usuarios únicos concurrentes (max. mes): 30.00
    - Máximo de usuarios concurrentes (max. En 1 hora): 3.000.
    - Duración media de la sesión: 40 minutos.

En cualquier caso, estas dimensiones de referencia no deben suponer ningún límite operativo de la solución final propuesta por la licitadora (ni de mínimos ni de máximos), ya que como se ha indicado previamente, la solución deberá disponer de capacidad de escalabilidad ilimitada ante la propia incertidumbre de evolución de contenidos y sus consumos en este tipo de mercados.

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO Y PLATAFORMA

El servicio que oferta la adjudicataria deberá diseñar, administrar y operar la infraestructura de la plataforma de forma integral, y coordinadamente para plasmar todos los requerimientos de la EC, generar las aplicaciones cliente para la publicación de los contenidos (bajo demanda y directo) con una experiencia de usuario /aoptimizada para cada dispositivo pero homogénea (*"look&feel" y funcionalidades)*, en todos los dispositivos soportados de las categorías siguientes, de los cuales se especifican los mínimos posteriormente: *SMART TV*, dispositivos móviles, web, dispositivos de *streaming* y *HbbTV*.

De manera más concreta, las aplicaciones cliente desarrolladas y generadas por el servicio de la adjudicataria deberán estar disponibles para:

1. *Smart TV*: fabricantes de referencia, al menos **Samsung**, **LG**, **Sony**, **Panasonic**, y **Hisense** (desarrollo en estándares y lenguaje nativo de cada uno.

2. Dispositivos móviles: fabricantes de referencia, al menos **Apple** y **Google** (desarrollo de aplicaciones cliente siguiendo los estándares y lenguaje nativo de cada uno, e incorporando los sistemas de *mirroring* AirPlay y Chromecast respectivamente en sus aplicaciones, optimizados para las versiones smartphone y tablet).

3. WEB: desarrollo de portal web *responsive*, basada en **HTML5**, compatible con los principales navegadores de las distintas plataformas, incluyendo Chrome, Edge, Firefox, y Safari.

4. D*ispositivos de streaming*: desarrollo de aplicaciones cliente siguiendo los estándares y lenguaje nativo de **Amazon Fire TV**, **Android TV** y **Apple TV**.

5. *HbbTV*: desarrollo de las aplicaciones siguiendo la compatibilidad con la especificación TDT Híbrida 2.0 que incluye HbbTV 2.01 (www.tdthibrida.es).

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 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, dashboards y reportes relevantes para la toma de decisiones por parte de la EC.

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.

4.1 Sistema Gestor de Contenidos (*CMS*)

Para asegurar la integridad de la plataforma, la operación del sistema gestor de contenidos (en adelante *CMS*) será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

El CMS deberá permitir gestionar de forma centralizada todos los contenidos en sus diferentes tipologías 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.

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, que permitan aportar valor y eficacia por parte de la EC al proceso global.

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 tipologias de contenido (Audio, Video, DVR y/o elementos relacionados con la EPG, Live, 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 de 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** (streaming, shoutcast, fast,)

- **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.**

- **Funcionalidades operativas complementarias** de los flujos:

- Generación automática de imagen significativa de contenidos en el caso de que no exista previa a su publicación, con posibilidad de cambiarla a posteriori con una herramienta amigable partiendo del propio vídeo, o subiendo una imagen a demanda.

Se valorarán las mejores prestaciones de las herramientas y resto de las funcionalidades puestas a disposición de la EC para este apartado.

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. Se valorarán las mejores prestaciones y herramientas incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad.

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 **editor**: aquel con capacidad al menos de subir, revisar, catalogar, y categorizar el contenido de audio y / o vídeo.
4. Usuario **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.

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* 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 plantillas** de frontales para su testeo y validación previa a su publicación.

- **Constructor/Editor visual** (tipo *Drag&Drop*) de plantillas, 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)* de cada elemento o módulo y fondo.

Se valorarán las mejores prestaciones de las herramientas y resto de las funcionalidades puestas a disposición de la EC para este apartado.

Como complemento a las herramientas de customización de frontales y como propuesta de valor, el licitador deberá incluir en este punto de su propuesta las principales plantillas *tipo* que propone de base con una descripción suficiente para la comprensión de sus funcionalidades, de forma que la EC pueda analizar las mejores prestaciones incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC. Por ejemplo, se podrán describir los siguientes frontales:

- Principal (Home).
- Pantalla de una agrupación de contenidos (con visionado de metadata).
- Vista del reproductor de contenidos "player" (con capa de metadatos y funcionalidades).

Adicionalmente, se podrán incluir otras plantillas que completen la información de la propuesta conceptual de base de la licitadora.

En cualquier caso, estas plantillas de base solicitadas en este punto únicamente tienen como finalidad el estudio previo de capacidades de la propuesta de solución de la licitadora según el estado del arte de la plataforma. Será la EC quien defina el diseño, estructura de datos y funcionalidades en base a la adjudicataria.

4.2 Navegación por frontales

Para asegurar la integridad de la plataforma y una experiencia de usuario/a homogénea en los distintos dispositivos, el diseño de flujo y navegación operativa por los distintos frontales será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado, como se especifica en el apartado de aplicaciones cliente, con la validación por parte de la EC como requisito previo a su consolidación en las aplicaciones cliente.

Como complemento y como propuesta de valor, el licitador deberá incluir en este punto de su propuesta las capacidades de navegación por frontales *tipo* que propone de base para la OTT con una descripción suficiente para la comprensión de sus funcionalidades.

Se valorarán las mejores prestaciones de navegación por frontales, propuesta de valor y resto de las funcionalidades puestas a disposición de la EC para este apartado.

4.3 Servicios de Datos y Analítica.

Para asegurar la integridad de la plataforma, *el almacenamiento y depuración de grandes cantidades de datos,* y el *enriquecimiento y análisis de los datos generando métricas, dashboards y reportes relevantes para la toma de decisiones y supervisión por parte de la EC* serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

No obstante, todos los elementos relacionados con los reportes generados de la actividad de la plataforma (contenidos, consumos y usuarios/as) deberán ser consensuados y validados por la EC, y se establecerán los datos y analíticas métricas a reportar de forma diaria, semanal y mensual para el seguimiento del servicio, así como los parámetros y umbrales que, en el caso de alcanzarse, generarían alertas inmediatas a comunicar a la EC.

Los datos y analíticas métricas que la plataforma al menos debe estar capacitada para reportar son las siguientes:

- La plataforma permitirá obtener datos analíticos, con capacidad de filtrado por cualquier combinación de: marca, categorías de contenidos (e incluso contenido concreto), porcentaje de reproducción, país, dispositivo (tipo, sistema operativo, fabricante, tipo de navegador), usuarios/as, y tipos de contenidos audio o video; permitiendo conocer:

    - El rendimiento global individual de los contenidos en una ventana de tiempo configurable, incluyendo:

        - El número total de impresiones (carga de un contenido preparado para su reproducción).
        - El número de total de visionados (inicio de reproducción del contenido después de su impresión sólo tras la visualización completa de los prerrolles publicitarios/promocionales).
        - El porcentaje de reproducción.
        - El rendimiento de un contenido concreto con información detallada del engagement global de los usuarios.
        - El número total de minutos consumidos.
        - El número de usuarios/as únicos/as que han reproducido el contenido en el intervalo temporal acotado por la ventana.

    - El rendimiento *actual* del servicio, incluyendo:

        - Los contenidos que más están siendo consumidos.
        - Información/Clasificación geográfica con, al menos, detalle de país.

    - El rendimiento global del servicio en lo que a tráfico se refiere en una ventana de tiempo configurable, incluyendo:

        - Bytes servidos totales.
        - Bytes servidos (sin protección DRM).
        - Bytes servidos (con protección DRM).

    Toda la información debe poder consultarse y filtrarse en evoluciones diarias, semanales, mensuales y personalizadas y poderlas comparar con períodos anteriores.

    La plataforma permitirá exportar los datos al menos a formato .csv y .xlsx, y gráficamente a .png, .jpg o .pdf.

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 visualizar por sus propios medios y a demanda los datos (*dashboards*) que sean precisos de actividad de contenidos, consumos y usuarios/as, así como

el análisis diferido para reportes que requieran procesado de datos múltiples para generar los informes correspondientes.

En cuanto a los datos avanzados de acceso a la plataforma por parte de los/as usuarios/as y el consumo de contenidos, la información deberá estar disponible en menos de 5 minutos después de producirse el evento, y se mantendrá durante al menos 3 meses para su estudio posterior.
Se valorarán las mejores prestaciones y herramientas incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad, así como la capacidad de generación de métricas automáticas customizadas a demanda.

4.4 Publicidad & E-COMMERCE

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 o Google Ad Manager 360. La plataforma debe permitir la programación de espacios publicitarios en pre-roll, mid-roll y post-roll, y se valorarán otras capacidades de esta capa de negocio que estén integrados en la plataforma sin coste.

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 procesado de datos múltiples.

Se valorarán las mejores prestaciones y herramientas incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad.

4.5 Pasarelas de pago

No se considera la implantación de pasarelas de pago hasta la tercera fase (opcional) de la plataforma, pero es una funcionalidad imprescindible que se ha de disponer para dar cabida a posibles *partners* cuyos contenidos requieran de un pago por visionado, o modelos de subscripción, para acceso a los mismos. En estos casos, la plataforma deberá disponer de procesos de

encriptación de contenidos que aseguren la no vulnerabilidad de los mismos con respecto a accesos no permitidos a esos contenidos a proteger (DRM).

En cuanto a pasarelas de pago, se requerirá la capacidad de integración al menos con Google Pay y Apple Pay.

Es por lo anterior que en el caso de que se solicite su implantación, para asegurar la integridad de la plataforma, la administración de las pasarelas de pago implantadas y sus transacciones serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado, cumpliendo la normativa vigente respecto a esta prestación.

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 supervisar sobre la plataforma los procesos de acceso a contenidos de pago por parte de los/as usuarios/as finales.

Así mismo y como complemento a las funcionalidades de negocio, la plataforma deberá disponer en un futuro de la capacidad de implementación de pagos por visión en distintas modalidades en función de las necesidades de la EC o de los *partners,* y será responsabilidad de la adjudicataria la supervisión de los procesos de integración con los sistemas de terceros y con la EC o *partners* para:

- Pago por Suscripción.
- Pago por contenido.

Se valorarán en el punto de integración con terceros las mejores prestaciones y herramientas incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad.

4.6 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 ser ve reflejado en la publicación no superará ls 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.

4.7 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 TSL, 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 auditoria 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.

4.8 Interfaz de programación de aplicación (API)

Para asegurar la integridad de la plataforma, la disponibilidad de una interfaz de programación de aplicación (API) en la plataforma será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado. La adjudicataria deberá aportar, como parte del servicio, información suficiente a la EC de las capacidades de integración que disponga la plataforma para la automatización de procesos vía API y su autorización de uso sin restricciones, así como asesorar en el uso del mismo. Esta capacidad será imprescindible para la automatización de tareas no atendidas de aquellos procesos que maximicen la eficiencia operativa entre la plataforma y la EC.

A través de la interface API se deberán poder gestionar la totalidad de las funcionalidades que son a su vez también accesibles de forma manual desde las herramientas facilitadas para la gestión del servicio.

Las funcionalidades principales vía API para los elementos referidos a continuación deberán ser al menos las siguientes:

- ***Asset***: crear, editar, eliminar, programar publicación, tiempo de vida del asset, geobloqueo, etc.
- ***Playlist***: crear, editar, eliminar, programar publicación, tiempo de vida del playlist, geobloqueo, etc.
- **Agrupación colecciones:** permite crear colecciones y anidarlas.
- **Filtro**: obtención de listado de *assets* por diferentes criterios filtrados por los campos de metadatos, consumos, agrupaciones, etc.
- **Ingesta de contenidos:** mediante protocolos habituales de red (sftp, ftp, etc), capacidad de scripts de ingesta por lotes (batch-file, xml, etc).
- **Gestión comercial:** gestionar los procesos de administración de publicidad sobre la plataforma.
- **Datos y Analítica:** acceso a datos estadísticos sobre contenidos, consumos y usuarios/as.

- **Usuarios/as:** gestión integral por API que permita crear, editar, eliminar, exportar, agrupar.

- **Direccionamiento de objetos:** obtención de las direcciones URL de todos los elementos asociados a los *asset* de contenidos (resoluciones, iconos,etc.) para su publicación adicional integrada en otros entornos/aplicaciones de la EC o terceros.

Se valorarán las mejores prestaciones incluidas en el API puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad.

La plataforma deberá registrar todas las llamadas realizadas vía API al sistema para la posible trazabilidad de errores, etc.

4.9 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.

4.10 Capacidades de integración con terceros

Para asegurar la integridad de la plataforma, la integración en la plataforma de sistemas de terceros considerados fundamentales para la experiencia de usuario avanzada será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

Entre estas funcionalidades a implementar, se consideran al menos las siguientes:

- **EPG**: la adjudicataria deberá integrar la información de las emisiones en directo (Live) permanentes u ocasionales mediante una API facilitada por la EC. Esta información de EPG se actualiza y modifica con cada evento diferenciado de escaleta de emisión, y deberá ser utilizada por su precisión para señalizar el acceso a los contenidos del servicio DVR. Adicionalmente a la integración de la información, la adjudicataria deberá generar una imagen asociada al evento para enriquecer la experiencia de usuario /a en el caso de que esa imagen no fuera aportada por la EC.

- **CRM**: la adjudicataria deberá integrar la información de su CRM y usuarios con el CRM de la EC (ecosistema de comunidades de la EC, "***nireitb***" y/o CRM propio de la EC), con el fin de mejorar la experiencia de usuario/a en la comunidad de EITB y viceversa.

- **BUSCADOR**: la adjudicataria deberá integrar tanto un motor de indexación bilingüe (euskera y castellano) como un buscador monolingüe y/o translingüe, que podría ser de un tercero (Elhuyar u otros) con el fin de dar una solución óptima a las particularidades del idioma Euskera.

  El motor de indexación, a partir de los metadatos de los contenidos realizará los preprocesados necesarios (lematización, traducción automática y otras tareas necesarias) a fin de posibilitar posteriormente las búsquedas en la misma lengua de búsqueda e incluso las búsquedas translingües. Estos procesos tendrán en cuenta el dominio del lenguaje objeto de este servicio y serán optimizados dinámicamente por la adjudicataria.

  Sobre la metadata ya indexada, la adjudicataria integrará en su servicio un buscador semántico inteligente bilingüe (euskera y castellano) que permita ejecutar búsquedas en la misma lengua de búsqueda e incluso las búsquedas translingües. Se deberá garantizar una excelente cobertura de resultados tanto en castellano como en el caso de una lengua flexiva como es el caso del euskera (sufijos, prefijos, declinaciones). No se admitirán buscadores basados en búsquedas literales.

  El buscador permitirá, a demanda de la EC, circunscribir los resultados al dominio de contenidos de cada marca, o a un subconjunto de contenidos de la misma (p.e.: partner).

  El buscador deberá devolver siempre resultados ajustados al criterio de búsqueda del usuario/a. De no obtener resultados, presentará recomendaciones ("títulos similares").

- **CDN DE TERCEROS/ASSET REMOTO**: la adjudicataria deberá tener 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.

- **SISTEMAS ANALÍTICOS DE TERCEROS**: la adjudicataria deberá tener capacidades de integración con sistemas analíticos en tiempo real que establezca la EC. Por ejemplo: Comscore, Google Analytics, etc.

- **PODCAST:** la adjudicataria deberá publicar en los principales agregadores de Podcast (establecidos por la EC) todo el contenido etiquetado como tal en el CMS, considerándose esta tarea parte del servicio prestado objeto del contrato.

Y como ya se ha introducido en el alcance, entre las capacidades de integración con terceros que se han proyectados como posibles de ser solicitadas en la denominada FASE 3 las siguientes:

- **INTEGRACIÓN EN OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES**: la adjudicataria deberá poder integrar la aplicación cliente que considere la EC en un sistema de terceros (por ejemplo, un operador de telecomunicaciones), o bien la integración para una experiencia de usuario/a homogénea en el entorno de dicho operador de los servicios asociados de la aplicación cliente de la EC.
- **PAGO POR VISIÓN**: la adjudicataria deberá poder integrar sistemas de pago por visión de contenidos en sus distintas modalidades (pago por visión o bien modelos de subscripción, en función de las necesidades de la EC o de los distintos partners) y su correspondiente administración de procesos de control y gestión de derechos digitales (DRM).

- **FAST CHANNELS**: la adjudicataria deberá disponer la capacidad de streaming de tipo *FAST* (Free Advertising-supported Streaming Television) en diferentes agregadores y Smart TV (ejemplos: Samsung TV Plus, LG Channels, etc) gestionados directamente desde el CMS que se encargará de alimentar estos canales y con generación paralela de la EPG, con capacidad para asignar nombre del canal y programar su emisión y duración, así como hacer la publicación del canal a los diferentes agregadores y Smart TV.

De conformidad con los criterios de adjudicación definidos en el PCAP se valorarán las mejores prestaciones incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad e integraciones requeridas, siempre que se puedan verificar por la EC mediante pruebas de concepto o servicios en ejecución que los contengan, y que sean acreditados en la documentación aportada para su valoración.

4.11 Aplicaciones cliente

De forma global y para asegurar la integridad de la plataforma (tanto para un entorno de marca única o multi-marca como se detallará más adelante), el desarrollo integral, mantenimiento evolutivo y correctivo de las distintas aplicaciones cliente para los entornos especificados en este pliego serán responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado.

Como se ha indicado en el objeto de este pliego, las aplicaciones cliente generadas por el servicio deberán estar disponibles para los sistemas que se detallarán más adelante, pero que al menos son los siguientes: SMART TV, dispositivo móvil, dispositivos de streaming, WEB y HbbTV. La adjudicataria deberá aportar cada aplicación cliente desarrollada en su código nativo, que serán propiedad de la EC una vez entregados para su publicación como se especifica más adelante.

El planteamiento original de la EC es un proyecto de marca única con su proyección de aplicaciones cliente homogénea para esa marca. No obstante, y con el desarrollo estratégico de mercado, la EC ve como posible evolución futura el paso de *marca única* a posicionamiento *multi-marca* sobre los mismos servicios y misma infraestructura, de forma que puedan tener

entidad diferenciada en un futuro en función de la naturaleza de los contenidos publicados. Es por ello que, bajo la cobertura del mismo entorno, para las aplicaciones cliente se debe contemplar la capacidad integral de administración multi-marca con la posibilidad de su agrupación bajo un paraguas común homogéneo de marca/producto/diseño/frontales/contenidos, cada una con su imagen de branding en pantalla *splash*, pantalla de patrocinio, etc. La EC establecerá criterios de tipografía, logotipo de marca, paleta de colores, y resto de elementos de identificación de marca para la homogeneización de look&feel que la adjudicataria deberá integrar en las aplicaciones cliente.

Ejemplos meramente orientativos:

PRODUCTO: MARCA 1		
APLICACIONES CLIENTE (DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN INTEGRAL)	SMART TV SAMSUNG	√
	SMART TV LG	√
	SMART TV SONY	√
	SMART TV PANASONIC	√
	SMART TV HISENSE	√
	DISPOSITIVO MOVIL APPLE	√
	DISPOSITIVO MOVIL ANDROID	√
	WEB	√
	STREAMING DEVICE AMAZON FIRE TV	√
	STREAMING DEVICE ANDROID TV	√
	STREAMING DEVICE APPLE TV	√
	HBBTV	√

PRODUCTO: MARCA 2		
APLICACIONES CLIENTE (DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN INTEGRAL)	SMART TV SAMSUNG	√
	SMART TV LG	√
	SMART TV SONY	
	SMART TV PANASONIC	
	SMART TV HISENSE	
	DISPOSITIVO MOVIL APPLE	√
	DISPOSITIVO MOVIL ANDROID	√
	WEB	
	STREAMING DEVICE AMAZON FIRE TV	
	STREAMING DEVICE ANDROID TV	
	STREAMING DEVICE APPLE TV	
	HBBTV	√

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/procesos, que permitan a la EC gestionar los procesos de publicación de frontales, contenidos, publicidad o nuevas versiones de las aplicaciones cliente.

De conformidad con los criterios de adjudicación definidos en el PCAP se valorarán las se valorarán las mejores prestaciones incluidas en el servicio puestas a disposición de la EC para esta funcionalidad y las capacidades globales de las aplicaciones cliente respecto al usuario/a final, incluyendo al menos los puntos que se describen a continuación: registro de usuarios/as, funcionalidades generales y reproductor de contenidos ("player").

Relacionado con lo anterior y para asegurar la integridad de la plataforma y una experiencia de usuario/a homogénea en los distintos dispositivos, el diseño de flujo y navegación operativa por los distintos frontales será responsabilidad de la adjudicataria como parte del servicio prestado, como ya se ha indicado en un punto anterior. La adjudicataria deberá tomar como referencia conceptual los frontales y su navegación según el estado del arte de las plataformas mundiales cuya propuesta OTT sea transversal multidispositivo y multisistema: tanto la interfaz como la experiencia de usuario/a deberán cumplir los estándares de facto del mercado para el estado del arte más avanzado.

En cualquier caso, la validación final por parte de la EC de la navegación por los distintos frontales será requisito previo para su consolidación en las aplicaciones cliente y se establecerá un procedimiento o metodología para el mismo.

Los idiomas de los menús de las aplicaciones cliente deberán ser seleccionables por el/la usuario/a, siendo al menos las opciones de los idiomas euskera, castellano e inglés, requisitos para su despliegue internacional.

4.11.1 Registro de usuarios

En las aplicaciones cliente requeridas y con independencia del dispositivo, se ofrecerá al usuario/a la opción de alta (***registro)*** -si no estuviera ya registrado- y acreditarse (***login****)* si ya lo estuviera*,* accediendo en cada caso a las funcionalidades que se establezcan en su momento por la EC o los servicios a los que pudiera estar suscrito. La plataforma debe permitir analizar el comportamiento de los/as usuarios/as de forma global y categorizada, y deben poder extraerse los datos de la plataforma a través de una API. El proceso de registro de usuario/a se coordinará con la EC para facilitar la integración bidireccional del ecosistema de la plataforma con la comunidad de EITB (***nireitb***) y será la EC quien establezca ese flujo de coordinación entre ambos procesos durante la vigencia del servicio.

Este proceso de registro podrá ser modificado por la EC durante la vigencia del servicio y la adjudicataria deberá modificar su flujo registro para adaptarse en consecuencia.

En dispositivos de uso compartido se deberá facilitar la operación de selección y conmutación entre perfiles de forma ergonómica.

4.11.2 Funcionalidades generales

La EC establecerá la dinámica de acceso a los contenidos con el acceso acreditado a la plataforma (*login*) o sin él en función de la estrategia comercial que establezca en su momento y podrá variar durante la vigencia del servicio; pero bajo el supuesto inicial de que el login es requisito previo de acceso al portal, tras el acceso acreditado a la plataforma (*login*), se deberá acceder a la pantalla/frontal principal de carga de la aplicación cliente ("***home***") customizada para cada marca, donde al menos deberán figurar las siguientes funcionalidades:

- Acceso a menú general de administración del usuario/a, desde donde se administrará su perfil. Por ejemplo, acceso a: datos del usuario, desacreditación/logout, etc.
- Buscador de Contenidos o accesibilidad al mismo
- Notificaciones globales y personalizadas

En el caso de las notificaciones, también podrán ser lanzadas al sistema de notificaciones del dispositivo móvil. Las notificaciones serán mostradas tanto dentro de la aplicación como fuera de ella (fuera de su interfaz de usuario/a), siendo gestionadas en ambos casos por el sistema operativo del dispositivo. Al hacer *click* sobre una notificación, se deberá abrir la aplicación lanzando la acción que tiene asociada.

Típicamente, la aplicación cliente deberá permitir navegar desde cualquier pantalla a la pantalla anterior, o bien volver al *home* principal si así se estableciera en el flujo de navegación por parte de la EC en su validación final.

Otras funcionalidades incluidas en el home o de acceso rápido y que se podrán solicitar por la EC en función de las prestaciones establecidas en el diseño final a publicar son las siguientes, atendiendo al estado del arte actual:

- Relación/carrusel/listado de contenidos interrumpidos en visionado ("**seguir viendo**").

- **Recomendador** de contenidos para el usuario/a.

- Relación/carrusel/listado de contenidos **más vistos** en la plataforma
- Relación/carrusel/listado de contenidos más vistos recientemente (***tendencias***).

- Relación/carrusel/listado de **contenidos temáticos** (*partners*).

- Relación de contenidos marcados para un visionado posterior por el/la usuario/a (playlist personal/**favoritos**).

- Resto de contenidos **destacados** y categorizados por diseño de frontal
- Resto de accesos a plantillas secundarias.

- Acceso a otros menús de servicio: por ejemplo, contenidos **descargados** para visionado sin conexión.

Así mismo, se deberán incorporar las funcionalidades tipo del estado del arte como es por ejemplo la capacidad de generación de accesos a contenidos para promociones personales ("**compartir**") normalmente por los mecanismos habituales que le ofrezca el dispositivo. Adicionalmente, los contenidos en las aplicaciones contarán con accesos universales (*universal links*) para que los/as usuarios/as, al compartir la dirección url del contenido puedan abrirlo y visualizarlo en las distintas aplicaciones.

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

Por ejemplo, se deberá incluir lo siguiente:

- **Identificación de contenido consumido**: Los episodios consumidos mostraran 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.

- **Descubrimiento de dispositivos Chromecast/Airplay:** El player debe actualizar en el momento de difundir ("*cast*", 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.

4.11.3 Reproductor de contenidos ("PLAYER")

En cuanto a los elementos críticos que conforman la parte nuclear de las aplicaciones cliente se encuentra el reproductor de contenidos (***player***), del que se especifican a continuación las funcionalidades mínimas. 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 player de vídeo.

La aplicación cliente debe mostrar al usuario/a un mismo reproductor, independientemente del tipo de contenido para vídeo (VoD, DVR, Directo/*Live*), y un mismo reproductor para audio (AoD, DVR, Directo/LIve)

A la hora de reproducir contenidos, la aplicación mostrará aquellas posibilidades de reproducción disponibles en función de la naturaleza del mismo:

a) "**Desde el principio**".

b) "**Seguir viendo**" (si el/la usuario/a ya ha reproducido parte del contenido con anterioridad en ese dispositivo o en otro distinto).

c) "**En directo**" (si el contenido al que se desea acceder está siendo emitido en ese momento).

En el caso en el que el contenido esté siendo emitido en ese momento en directo, el player debe permitir posicionarse en un instante previo del evento de la emisión, con indicación clara para el/la usuario/a de si se encuentra en el instante de directo o en una posición de tiempos diferenciada, con un acceso rápido al directo en este segundo caso.

En el caso de las emisiones en directo, la integración con la EPG será una parte funcional fundamental para la aportación de información del evento, así como para un posicionamiento preciso para posteriores visionados en la ventana de contenido del DVR de 8 días cíclico de la emisión, accediendo de forma ergonómica a una vista de guía de programación en base a la información de EPG.

Los controles requeridos mínimos para el reproductor (player) deberán ser los siguientes:

- Control de reproducción de contenidos, con acceso a los mismos de forma ergonómica, normalmente estando al nivel mínimo de interacción posible e idealmente con el resto de los controles habituales (reproducir, pausa...), para al menos las siguientes funcionalidades:
    - **PLAY / PAUSE**
    - **Información de código de tiempo**: Tiempo transcurrido, y Tiempo Total o Tiempo Restante en línea de tiempo horizontal (*slider*).
    - **FAST RWD** (vía posicionamiento en slider horizontal)
    - **FAST FWD** (vía posicionamiento en slider horizontal)
    - **Visualización de Capa de metadatos** asociada al contenido, a consensuar con la EC para cada distinta posible tipología de contenido: logo de marca, icono de clasificación por edades, información de consideración, etc.

- Integración con funcionalidad de proyección remota de Android (***Chromecast***) e IOS (***Airplay***) con funcionalidades mínimas de control cuando sea posible por dispositivo.

- **SALTO hacia adelante o atrás en tiempo configurable acordado con la EC**, pudiendo ser la acción acumulativa y con reacción visual por parte del front (mostrando también la cantidad acumulada en el salto).

- **Selección de audio** en contenidos con múltiples pistas de audio (multi-idioma) en cualquier momento de la reproducción mediante menú visible de acceso haciendo "tap" sobre imagen del player. Esta funcionalidad debe integrarse en Chromecast y Airplay en el caso de que sea aceptado por dichos sistemas.

- **Selección de subtítulos** entre las opciones disponibles para cada contenido en cualquier momento de la reproducción mediante menú visible de acceso haciendo "tap" sobre imagen del player, para su activación/desactivación. Esta funcionalidad debe integrarse en Chromecast y Aiprlay en el caso de que sea aceptado por dichos sistemas.

- Integración con **prerroll promocional**: branding de marca, esponsorización, etc.

- Integración con **prerroll de publicidad.**

- Integración con **postroll de publicidad.**

- Integración con **midroll de publicidad, o varios midroll'es por configuración.**

El player deberá poder ser configurado de tal forma que se habilite la funcionalidad de reproducción de contenidos **sin interacción publicitaria** para aquellos/as usuarios/as que dispongan de una categorización superior ("*premium*") por un modelo de negocio establecido para tal fin por parte de la EC.

Otros Controles que se valoraran son al menos los siguientes:

- **PREVIEW** FAST RWD/FWD: **tira de imágenes visibles** en pantalla/video en tiempo real con el FAST RWD/FWD, o imagen en línea de tiempo posicionada sobre el cursor.

- Posibilidad de enlazar con contenidos asociados entre sí para su reproducción continuada sin interacción: "**ver capítulo siguiente**", etc.
- Modo Picture-in-picture (**PIP**).

- Integración de parámetros de accesibilidad (como subtítulos y audio descripción) en base a selección desde el sistema operativo del dispositivo.

4.12 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.

4.13 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 la adjudicataria deberá dar debido cumplimiento a cualesquiera requerimientos previstos por la normativa en materia de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas usuarias en los términos previstos el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

4.14 Soporte del Servicio

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

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

En cuanto a la descripción de los distintos soportes requeridos, se especifican tres distintos servicios a proporcionar por la adjudicataria como se ha indicado anteriormente:

- *Soporte Técnico:* para la operación, administración, mantenimiento evolutivo y correctivo de la plataforma y las aplicaciones cliente.

- *Soporte Editorial:* para la gestión de los contenidos en la plataforma y su publicación a través de las aplicaciones cliente.

- *Soporte a Usuarios/as:* para proporcionar a los/las usuarios/as finales una atención y experiencia de usuario/a de calidad.

A. SOPORTE TÉCNICO: La adjudicataria responderá a todas las cuestiones relativas a la plataforma y aplicaciones cliente que puedan surgir por parte de la EC. Este servicio deberá poder comunicarse al menos en idioma euskera y castellano por el medio que establezca la adjudicataria en su propuesta de servicio.

Tendrá triple carácter, como se especifica a continuación:

- Carácter PREVENTIVO: Responsabilidad de supervisión proactiva integral de la plataforma y aplicaciones cliente (tiempos de respuesta de plataforma y aplicaciones cliente, latencias de difusión de contenidos, parámetros de rendimiento, control de calidad de los front-ends, etc) y de los procesos automáticos vía API; planificación de actualizaciones para evolución de la plataforma, aplicaciones cliente o subsanación de *bugs*.

- 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 la misma como un proceso de escalado por gravedad:

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

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

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

- 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.

Para un correcto seguimiento del servicio y como se ha indicado anteriormente, el sistema de ticketing de incidencias de la adjudicataria que registrará todas las incidencias y que forma parte del servicio, 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 metatadatos, 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 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.

- Carácter CONSULTIVO: Resolución de consultas planteadas por los/las usuarios/as y su comunicación directa de respuesta con el mismo, y cuya resolución fuera responsabilidad de:

  - Consulta a servicio de adjudicataria: atención en horario de oficina 8x5, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la solicitud inferior a 48 horas laborables.

  - Consulta a servicio de la EC/partners: realizando la interlocución con la EC para recabar la información necesaria, atención en horario de oficina 8x5, y un tiempo de respuesta máximo para iniciar el procedimiento de solución de la solicitud inferior a 72 horas laborables.

Para un correcto seguimiento del servicio, se completará con:

- Informes puntuales sobre el servicio de soporte a usuarios/as que pueda solicitar la EC para el estudio de anomalías detectadas.

- Informes con periodicidad quincenal sobre el servicio de soporte a usuarios/as que pueda solicitar la EC para la valoración de su rendimiento operativo.

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 mejores prestaciones incluidas en el servicio para esta funcionalidad, y que la licitadora deberá describir de forma concisa para cada uno de los tres soportes.

4.15 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 dosier 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**

    - Uso y gestión de la plataforma.
    - Escalado de la información.
    - Gestión de crisis (descrito en el punto siguiente).

Con carácter general y adicionalmente a lo descrito para cada tipo de soporte, 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 llevabas 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 EITB o bien de forma telemática si lo anterior no es posible.

4.16 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.

4.17 Nivel de Servicio: Disponibilidad y Rendimiento de la plataforma

4.17.1 Tiempo de disponibilidad de la plataforma

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.

4.17.2 Rendimiento mínimo asegurado

La plataforma deberá cumplir el 99.8% del tiempo los parámetros de rendimiento especificados en el punto correspondiente de este pliego (punto 4.6).

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.

4.18 Modelo y plazos de Implantación

La implementación y puesta en marcha efectiva de la plataforma OTT (es decir, FASE 1 y 2) se deberá realizar en un plazo máximo de VEINTICUATRO (24) 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.

La adjudicataria deberá garantizar, al menos, por cada una de las fases definidas a continuación los siguientes tiempos máximo de ejecución y puesta en marcha:

- FASE 1: Máximo 16 semanas a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.
- FASE 2: Máximo 8 semanas a contar desde el día siguiente a la recepción por la EC de los trabajos correspondientes a la Fase 1.
- FASE 3 (OPCIONAL, a ejecutar a lo largo de la vigencia del contrato): máximo 8 semanas máximo a contar desde la formalización de la correspondiente solicitud por parte de la EC.

		FASE 1	FASE 2	FASE 3 (OPCIONAL)
IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA				
CDN / ALMACENAMIENTO, TRANSCODING, CMS, BUSCADOR, RECOMENDADOR, DESCARGA A LOCAL, INTEGRACION CON TERCEROS, API, SOPORTES NECESARIOS HASTA FIN DE FASE 1, ...		√		
SOPORTE TÉCNICO, EDITORIAL Y USUARIOS (COMIENZO CON ARRANQUE DE FASE 2)			√	
APLICACIONES CLIENTE	MARCA 1			
	SMART TV SAMSUNG	√		
	SMART TV LG	√		
	SMART TV SONY		√	
	SMART TV PANASONIC		√	
	SMART TV HISENSE		√	
	DISPOSITIVO MOVIL APPLE	√		
	DISPOSITIVO MOVIL ANDROID	√		
	WEB	√		
	STREAMING DEVICE AMAZON FIRE TV		√	
	STREAMING DEVICE ANDROID TV		√	
	STREAMING DEVICE APPLE TV		√	
	HBBTV	√		
OPCIONES FUTURAS				
PAGO POR VISION				√
FAST (Free Advertising-supported Streaming Television)				√
INTEGRACIÓN EN OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES				√

4.19 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.

4.20 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 fuete, 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.

4.21 Plazo de prestación del servicio y migración final

Una vez concluido el período de prestación del servicio junto con las prórrogas que se hubieran podido articular como se estipula en el PCAP, la empresa adjudicataria quedaría obligada a la migración de los contenidos, su metadata asociada (que son propiedad de la EC o de los partners correspondientes) y la información de usuarios/as de su plataforma, al nuevo almacenamiento en la nube (CDN), base de datos y gestor CMS que designara la EC para asegurar la correcta continuidad del servicio en un futuro.

Una vez certificada la conformidad de la EC con la migración solicitada, podría darse por concluido el contrato. El plazo máximo de estos trabajos de migración en ningún caso superará los 60 días y su coordinación será establecida por la EC.

5. PRECIO Y FACTURACIÓN

La EC abonará los servicios prestados de conformidad con los precios fijados 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:

- Factura por trabajos FASE 1, 2 ó 3:

Una vez completados y recepcionado por la EC los trabajos correspondientes en cada una de las fases descritas en la cláusula [..] del presente pliego, la adjudicataria deberá emitir la debida factura por el importe fijo ofertado en su propuesta (presentada según modelo en el *Anexo III.I del PCAP)*.

- Factura por los servicios explotación fijos:

Una vez completada y recepcionados por la EC los trabajos correspondientes a la Fase 1, la adjudicataria deberá en atención a los precios adjudicados emitir CON PERIODICIDAD MENSUAL una factura en la que de forma verificable se identifiquen los siguientes conceptos:

1. Servicio soporte técnico editorial y usuarios/as
2. Herramientas.
3. CDN y storage
4. Transcoding
5. Aplicaciones Cliente

- Factura por los consumos explotación variables:

Una vez completada y recepcionados por la EC los trabajos correspondientes a la Fase 1, la adjudicataria deberá en atención a los precios adjudicados emitir CON PERIODICIDAD MENSUAL una factura en la que de forma verificable se identifiquen los siguientes conceptos:

1. Herramientas.
2. CDN y storage
3. Transcoding
4. Aplicaciones Cliente
5. Pago por visión
6. Fast chanels
7. Integración con operadores

En todo caso, las facturas deberán ser emitidas de conformidad la normativa reguladora de las obligaciones de facturación.

Asimismo, el desglose de las facturas deberá ser el suficiente y necesario para atender las necesidades de seguimiento y comprobación por parte de la EC.

6. 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.

7. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Condiciones generales

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

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

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

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

3. La adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de

trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

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

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

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

   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 adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

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

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los Centros de la Entidad Contratante éstas cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la

Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, especializadas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

7.2 Condiciones particulares

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

  - Teléfono Móvil
  - Correo electrónico

- **Equipo mínimo de apoyo**

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

8. PENALIZACIONES

Además de las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el Grupo EITB se reserva la facultad de aplicar penalizaciones en aquellos casos en que la empresa que resulte adjudicataria incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- Incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en marcha de la Fase 1:

  Si se produjera un incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en explotación por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una penalización equivalente al 2% del importe del contrato por cada semana de retraso en dicho plazo.

- Incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en marcha en alguna de las aplicaciones cliente de la Fase 2:

  Si se produjera un incumplimiento en el plazo de entrega ofertado en alguna de las aplicaciones cliente de esta Fase 2 por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una penalización equivalente al 0,25% del importe del contrato por cada semana de retraso en dicho plazo y cada una de las aplicaciones clientes en las que se ha incumplido.

- Incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en marcha del pago por visión (Google Pay y Apple Pay) de la Fase 3:

  Si se produjera un incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en explotación por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una penalización equivalente al 0,25% del importe del contrato por cada semana de retraso en dicho plazo.

- Incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en marcha del **Fast (Free Advertising-supported Streaming Television**) de la Fase 3:

  Si se produjera un incumplimiento en el tiempo máximo de ejecución y puesta en explotación por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una penalización equivalente al 0,5% del importe del contrato por cada semana de retraso en dicho plazo.

- Incumplimiento **del tiempo de disponibilidad de la 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):

  Si se produjera un incumplimiento en el tiempo de disponibilidad (99,8%) por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una

penalización equivalente al 0,5% del importe del contrato por cada 0,05% de indisponibilidad adicional al requerido.

- Incumplimiento **en el tiempo durante el cual los parámetros de rendimiento mínimo requeridos se cumplen**:

  Si se produjera un incumplimiento en el tiempo durante el cual los parámetros de rendimiento mínimo requeridos se cumplen (99,8%) por causas imputables a la adjudicataria, la contratante aplicará una penalización equivalente al 0,5% del importe del contrato por cada 0,05% de tiempo durante el cual los parámetros de rendimiento mínimo requeridos no se cumplen.

- Otros incumplimientos:

  - No prestar el servicio en las condiciones pactadas en el Pliego o en su oferta.
  - Falta de diligencia en la prestación del servicio, incurriendo de forma injustificable, en más tiempo del necesario o en errores evidentes en sus revisiones o informes.
  - Negarse o demorarse a facilitar la información, que relativa al servicio contratado, sea demandada por el responsable de la EC. El plazo máximo para la entrega de la documentación solicitada será de cinco (5) días naturales a partir de la comunicación formal. En cualquier caso, las consultas o cuestiones puntuales deberán ser atendidas en un plazo máximo de 72 horas.
  - La desatención a la/s instrucción/es que la EC facilite por escrito a la entidad que resulte adjudicataria con objeto de corregir deficiencias identificadas en ejecución del servicio.
  - La modificación del servicio sin causa justificada y sin notificación previa.
  - Otros incumplimientos de normas generales y específicas previstas en el pliego.
  - Los supuestos descritos dentro del apartado "Otros incumplimientos" podrán conllevar la imposición de la siguiente penalidad:

  Hasta el 5% del valor del contrato de penalización por cada incumplimiento en función de la gravedad.

DOS (2) incumplimientos facultarán a la EC a la resolución del contrato. La cuantía global por estas penalizaciones en ningún caso podrá superar el 10 por 100 del presupuesto del contrato. Superado este importe, la EC se

reserva la facultad de resolver el contrato con la correspondiente incautación de la garantía definitiva.

Las penalidades, que en su caso, pudieran llegar a imponerse lo harán por acuerdo del órgano de contratación de conformidad con el procedimiento previsto en la cláusula 31.2 de condiciones generales del PCAP.

9. 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.

9.1 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.

9.2 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.