

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA
PLATAFORMA EN MODO SERVICIO EN LA NUBE
DE TRADUCCIÓN, TRANSCRIPCIÓN,
SUBTITULADO, SEGMENTACIÓN Y
METADATADO AUTOMÁTICO
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



EXPEDIENTE: 2024.30

24/04/2024 (Versión 0)

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	4
1. OBJETO	5
2. ALCANCE	6
2.1. DESPLIEGUE, IMPLANTACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LA PLATAFORMA EN LA NUBE A LOS FLUJOS DE TRABAJO DE LA EC	6
2.2. SERVICIOS REQUERIDOS EN LA PLATAFORMA EN LA NUBE	7
2.2.1. SERVICIO DE TRADUCCIÓN	7
2.2.2. SERVICIO DE TRANSCRIPCIÓN/SUBTITULADO	9
2.2.3. SERVICIO DE SEGMENTACIÓN	11
2.2.4. SERVICIO DE METADATADO AUTOMÁTICO	12
2.2.5. APLICACIONES Y HERRAMIENTAS WEB NECESARIAS PARA LA GESTIÓN Y USO DEL SERVICIO EN LOS DISTINTOS PROCESOS OPERATIVOS Y FLUJOS DE TRABAJO DE LA EC	13
2.2.5.1. HERRAMIENTAS/APLICACIONES WEB PARA LA CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA Y SUS SERVICIOS, ASÍ COMO LA GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS CREADOS TANTO MANUALMENTE COMO VÍA API PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	13
2.2.5.2. HERRAMIENTAS/APLICACIONES WEB PARA CORRECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS TRADUCCIONES	15
2.2.5.3. APLICACIÓN WEB PARA LA POSTEDICIÓN DE TRANSCRIPCIONES/SUBTITULACIONES Y GENERACIÓN DE TRANSCRIPCIONES/SUBTITULACIONES TRADUCIDAS.	15
2.2.5.4. HERRAMIENTAS/APLICACIONES WEB PARA LA POSTEDICIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS SEGMENTACIONES AUTOMÁTICAS	16
2.2.5.5. HERRAMIENTAS/APLICACIONES WEB PARA LA POSTEDICIÓN Y VALIDACIÓN DE LA METADATA CREADA AUTOMÁTICAMENTE	16
2.2.5.6. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL (PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO) DE LA PLATAFORMA	17
2.2.6. SOPORTE TÉCNICO	17
2.2.6.1. SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER PREVENTIVO	17
2.2.6.2. SOPORTE TÉCNICO CARÁCTER CORRECTIVO	18
2.2.6.3. NIVELES DE CRITICIDAD DE LAS INCIDENCIAS	18
2.2.7. TIEMPOS DE RESPUESTA ATENDIENDO A LA CRITICIDAD	18
2.2.8. SOPORTE EVOLUTIVO	19
3. PRECIO Y FACTURACIÓN	19
4. CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	19
5. CALIDAD DE SERVICIO / EXPERIENCIA DE USUARIO	20
6. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	20
6.1. CONDICIONES GENERALES	20
6.2. CONDICIONES PARTICULARES	22
7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	22
8. PLAN DE FORMACIÓN	23
9. PRUEBAS PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA	24

10.	PENALIZACIONES	25
11.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS.....	25

1. **INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

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

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

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

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

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

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

A este respecto, la Estrategia EITB 2030 determina que:

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

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

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

Actualmente, la EC cuenta con la adjudicación de un nuevo CMS/DXP en proceso de puesta en marcha y una plataforma OTT ya en explotación para lograr los objetivos descritos anteriormente.

Teniendo en cuenta la mejora de los algoritmos de inteligencia artificial en procesamiento del lenguaje y la necesidad generada por la puesta en marcha del nuevo CMS/DXP de enriquecer la experiencia de los usuarios personalizando los contenidos a ofrecer junto con la apuesta global del grupo EITB de ofrecer una mayor accesibilidad a sus contenidos en sus distintos canales de difusión, hacen que se concluya que es necesario la

concertación de un nuevo servicio global que incluya el despliegue, implantación y explotación de una plataforma en modo servicio en la NUBE que ofrezca con solución integral y automática de:

- ✓ Traducción.
- ✓ Transcripción/subtitulado.
- ✓ Segmentación.
- ✓ Metadato de contenidos.
- ✓ Soporte y mantenimiento (técnico, correctivo y evolutivo) asociado a los servicios de la plataforma.

Si bien, experiencias anteriores en la concertación parcial/ individual de alguna prestación (de las descritas) ha arrojado resultados positivos, esta unidad ha estimado necesario una concertación integral y conjunta de prestaciones que permita un alcance más amplio, disponible para todos los canales de difusión e incluso abarcado el metadato del material de archivo (actual y futuro).

La concertación de un servicio como el propuesto permitirá a la EC:

- ✓ Ampliar la accesibilidad sobre los contenidos publicados.
- ✓ Avanzar en la actualización y constante mejora tecnológica.
- ✓ Suministrar y herramientas que solucionen necesidades tecnológicas actuales y futuras.

Este servicio, en orden a responder a las necesidades descritas, deberá ser prestado en atención a los términos descritos a continuación en el presente Pliego.

1. OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto definir y fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de una plataforma en modo servicio en la nube de traducción, transcripción, subtitulado, segmentación y metadato automático para enriquecer los contenidos audiovisuales publicados por EITB MEDIA, S.A.U. (en lo sucesivo, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC**, indistintamente) en sus distintos canales de difusión, así como su material de archivo.

De acuerdo con lo expuesto, la presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos:

- ✓ Despliegue, implantación y adaptación a las necesidades de la EC en modo servicio de una plataforma en la nube que ofrezca los servicios de traducción, transcripción/subtitulado, segmentación y metadato automático.

Dentro del despliegue e implantación de la plataforma también deberán quedar incluidos:

- La entrega de las APIs necesarias para hacer uso de los servicios de la plataforma de forma automatizada adaptándolas en caso necesario según lo requiera la EC.
- Servicios profesionales asociados al despliegue, implantación y configuración de los servicios requeridos en la plataforma, así como para la integración de los mismos tanto con los distintos canales de difusión (plataforma OTT, plataforma DXP, ...) que dispone la EC así como con su gestor de contenidos propio (MAM) y sistema de producción/edición de radio DALET.

- Preparación, realización e impartición de una formación (técnica y operativa) relativa a los servicios ofrecidos por la plataforma y cuantas aplicaciones/herramientas hayan sido puestas a disposición de la EC para el correcto resultado y uso de los mismos.
- ✓ La plataforma deberá ser capaz de desarrollar los siguientes trabajos:
 - Servicio de traducción automático
 - Servicio de transcripción y subtitulado automático
 - Servicio de segmentación automática (a partir del audio transcrito)
 - Servicio de metadatado automático

Cada uno de estos servicios deberá llevar incluidos el uso de un API y las aplicaciones y herramientas web necesarias para la gestión y uso del servicio en los distintos procesos operativos y flujos de trabajo de la EC.

Todos los servicios deberán poder ser consumidos tanto de forma automática (vía API) como de forma manual a través de las herramientas/aplicaciones web puestas a disposición de la EC.

- ✓ Soporte técnico y mantenimiento integral (preventivo, correctivo y evolutivo) de la plataforma, para cada uno de los servicios ofrecidos por ella y para las herramientas/aplicaciones asociadas a estos servicios a utilizar en los procesos operativos y flujos de trabajo que la EC establezca.

Para garantizar la continuidad del servicio y la mejor experiencia posible en el uso plataforma, sus servicios y las herramientas complementarias puestas a disposición de la EC (así como su soporte y mantenimiento correspondiente), deberán quedar comprendidas y garantizadas en la presente licitación, de acuerdo con los niveles de servicio exigidos para el cumplimiento de la disponibilidad y rendimiento detallados más adelante.

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), relativas a la presente contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ALCANCE

La adjudicataria deberá ejecutar al amparo de la presente contratación un servicio *end-to-end* desde una plataforma en la NUBE que ofrezca servicio integral de traducción, transcripción/subtitulado, segmentación y metadatado automático para los contenidos audiovisuales que requiere la EC en atención a l siguiente alcance.

2.1. DESPLIEGUE, IMPLANTACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LA PLATAFORMA EN LA NUBE A LOS FLUJOS DE TRABAJO DE LA EC

El despliegue, implantación y puesta en marcha efectiva de la plataforma en modo servicio en la nube se deberá realizar en un periodo máximo de DOCE (12) semanas naturales a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato por ambas partes.

Durante este periodo la EC podrá trabajar en colaboración con la adjudicataria para posibles mejoras de los modelos a utilizar en el servicio, así como en la configuración de los servicios para optimizarlos al máximo según la naturaleza de los contenidos de la EC.

Dentro del despliegue e implantación de la plataforma también quedan incluidos:

- La entrega de las APIs necesarias para hacer uso de los servicios de la plataforma de forma automatizada adaptándolas en caso necesario según lo requiera la EC.
- Servicios profesionales asociados al despliegue, implantación y configuración de los servicios requeridos en la plataforma, así como para la integración de los mismos tanto con los distintos canales de difusión (plataforma OTT, plataforma DXP, ...) que dispone la EC así como con su gestor de contenidos propio (MAM) y sistema de producción/edición de radio DALET.
- Preparación, realización e impartición de una formación (técnica y operativa) relativa a los servicios ofrecidos por la plataforma y cuantas aplicaciones/herramientas hayan sido puestas a disposición de la EC para el correcto resultado y uso de los mismos.

A continuación, se detalla el alcance de cada servicio individualmente.

2.2. SERVICIOS REQUERIDOS EN LA PLATAFORMA EN LA NUBE

2.2.1. Servicio de traducción

El servicio de traducción deberá dar cobertura a los siguientes pares de idiomas bidireccionales:

- EU-ES
- EU-EN
- EU-FR
- ES-EN
- ES-FR

El motor deberá ofrecer una capacidad de traducción de, al menos, 2.000 palabras por segundo, y 2 tareas de transcripción/subtitulación en paralelo.

Se deberá poder hacer uso del servicio de traducción, al menos, de estos 2 modos:

- Mediante el envío manual/automatizado de ficheros a inboxes (carpetas calientes) o un acceso FTP securizado (o protocolos similares), sitios en la plataforma, que dejen el resultado en outboxes sitios también en dicha plataforma.
- Mediante petición vía API (tal y como se ha descrito anteriormente) para su uso en las integraciones con los distintos canales de difusión (emisión lineal y plataformas digitales) así como para los flujos internos relacionados con el propio gestor de contenidos de la EC (MAM) y su sistema de producción y emisión de radio (DALET).

Este servicio deberá asimismo ser capaz de ofrecer los siguientes tipos de traducciones:

- Traducción de texto plano
- Traducción de documentos con formato (docx, pptx, xml, html,tmx,...)
- Traducción de ficheros de subtítulos al menos en los formatos srt, stl y vtt.
- Traducción de ficheros de transcripción en distintos formatos como .txt y .rtf.

En el caso del uso del servicio vía API, el servicio de traducción deberá exponer un API al menos con los siguientes endpoints:

- Endpoint para la traducción de texto plano: válido por ejemplo para la traducción de textos planos, textos sin formato, como noticias, etc... Será un endpoint síncrono, que además de la traducción deberá devolver un score de confianza o calidad de la traducción.

- Endpoint para la traducción de formatos enriquecidos: válido para traducir textos con etiquetas, como por ejemplo páginas HTML o contenido XML, JSON... . Será un endpoint síncrono que además de la traducción deberá devolver un score de confianza o calidad de la traducción.
- Endpoints para la traducción de subtítulos: permite la traducción de archivos de subtítulos en formatos VTT, SRT y STL. A diferencia de los anteriores será un endpoint asíncrono, dado que se entiende que el tiempo de procesamiento depende de la duración del programa y se puede prolongar incluso a algunos minutos.
- Deberá ofrecer, al menos, los siguientes métodos:
 - Endpoint para generar la tarea de traducción: este endpoint devolverá el JobID de la tarea generada.
 - Endpoint para consultar el estado de dicha tarea (JobID).
 - Endpoint para descargar el resultado generado.
- El resultado generado será otro archivo SRT, VTT o STL, que deberá poder ser descargado (vía API o manualmente desde las aplicaciones aportadas por la plataforma) para que posteriormente sea posteditado y corregido desde la herramienta de edición de subtítulos que contenga la propia plataforma que ofrezca el servicio.

Este resultado deberá poder ser almacenado en la plataforma durante los 7 días siguientes a su generación, mientras no se haya realizado la descarga del contenido por parte de la EC.

- Endpoints para la traducción de documentos: permitirá la traducción de documentos respetando su formato, como por ejemplo DOCX, PPTS, ODS, TXT, RTF, ..., generando el correspondiente documento traducido respetando todos los formatos. Puede ser válido para traducir noticias, contenido de la web, guiones, etc. Al igual que en el caso anterior, es un endpoint asíncrono, ya que se entiende que la extensión de los documentos puede ser considerable, y los tiempos de procesamiento podrían suponer un bloqueo de servicio.
- Deberá ofrecer, al menos, los siguientes métodos:
 - Endpoint para generar la tarea de traducción: este endpoint devolverá el JobID de la tarea generada.
 - Endpoint para consultar el estado de dicha tarea (JobID).
 - Endpoint para descargar el resultado generado.

El servicio de traducción deberá disponer de las herramientas necesarias que permitan la configuración del servicio de traducción, la gestión y supervisión de los trabajos creados tanto manualmente como vía API (con funcionalidades tales como el reenvío, cancelación, priorización de tareas, etc.) así como otras herramientas necesarias para detectar posibles fallos en el servicio.

También deberá incluir la herramienta necesaria para la corrección y validación de las traducciones ofrecidas de forma que se permita la traducción adaptativa en el servicio, es decir, el motor de traducción deberá ir aprendiendo de las correcciones y validaciones de las traducciones en el caso que la EC realizara este trabajo.

En lo referente a los modelos de traducción, el servicio deberá incluir los modelos para cada par de idiomas especificados anteriormente, así como al menos dos reentrenamientos y actualizaciones de modelos anuales, tanto con el contenido recogido por la propia EC, como con otros contenidos y memorias de traducción recogidas por la adjudicataria si las considerara que aportan mejora en los modelos. Dichos reentrenamientos deberán ser acordados entre la adjudicataria y la EC previo a ser ejecutados.

La EC podrá ofrecer al adjudicatario su corpus en la fase de puesta en marcha del servicio, para que personalice los modelos de traducción ofrecidos y las traducciones se adapten mejor al lenguaje que utiliza la EC.

2.2.2. Servicio de transcripción/subtitulado

El servicio de transcripción/subtitulado deberá dar cobertura a los siguientes idiomas:

- EU
- ES
- FR
- EN

Se admitirá el uso de modelos bilingües (por ejemplo, ES-EU), si la adjudicataria considerara que mejorarían la calidad del resultado del servicio a prestar.

Los modelos utilizados deberán reconocer los nombres y topónimos que la EC tiene registrados en su base de datos como, por ejemplo: nombres de pueblos, ríos, lagos, montes, provincias, etc.

Para ello, la EC pondrá a disposición de la adjudicataria los listados correspondientes para que entrene los modelos a utilizar en los servicios.

El servicio deberá permitir generar transcripciones que incluyan la diarización (separación de hablantes), puntuación, capitalización, normalización, segmentación inteligente de subtítulos, etc.

Los contenidos que se deben transcribir/subtitular podrán ser ficheros de audio mp3 o de vídeo mp4 o equivalentes. A modo informativo, el bitrate del audio actual oscila entre 96 kbps y 320 kbps, según el origen de los ficheros y el bitrate actual de video oscila entre 800 kbps y 5 Mbps.

La capacidad de procesamiento del servicio de transcripción debe ser al menos de 6 minutos por minuto. El servicio dispondrá de la capacidad de ejecutar al menos 2 tareas de transcripción/subtitulación en paralelo.

La EC estima un uso máximo de 150 horas de contenido a transcribir diariamente.

Los ficheros resultantes de este servicio deberán poder ser almacenado en la plataforma durante los 7 días siguientes a su generación, mientras no se haya realizado la descarga del contenido por parte de la EC.

Los formatos en los que se exportan estos resultados del servicio serán los siguientes:

- JSON
- XML
- TXT
- SRT
- VTT
- SRT

Los formatos de salida JSON y XML de las transcripciones deberán contener marcas de tiempo por palabra, así como un intervalo de confianza para cada palabra, un identificador del hablante identificado, y un identificador del idioma para el caso de modelos bilingües.

Además, estos ficheros en su cabecera deberán incluir en la cabecera una serie de métricas a definir por la EC que permitan evaluar de forma automática, si dicho contenido puede o no ser emitido directamente, o si es necesaria su post- edición.

Estas métricas harán referencia a una media de confiabilidad de las palabras, % de palabras con una confianza del 100%, ... de modo que permita a la EC definir umbrales para distintos tipos de contenidos, cuáles podrían ser emitidos directamente, y cuáles no.

La sincronización entre el código de tiempos de la locución y el código de tiempos correspondiente a su segmento transcrito debe ser de la magnitud de milisegundos.

Así mismo, el servicio deberá permitir la generación de subtítulos a partir de un archivo de guión y su audio correspondiente.

Se deberá poder hacer uso del servicio de transcripción/subtitulado al menos de estos 2 modos:

- Mediante el envío manual/automatizado de ficheros a inboxes (carpetas calientes) o un acceso FTP securizado (o protocolos similares), sitios en la plataforma, que dejen el resultado en outboxes sitios también en dicha plataforma.
- Mediante petición vía API para su uso en las integraciones con los distintos canales de difusión (emisión lineal y plataformas digitales) así como para los flujos internos relacionados con el propio gestor de contenidos de la EC (MAM) y su sistema de producción y emisión de radio (DALET).

Todos los métodos expuestos vía API, serán endpoints asíncronos, dado que los trabajos a realizar pueden tardar unos minutos. Los métodos expuestos permitirán crear tareas de transcripción/subtitulación, consultar el estado de las tareas y descargar el resultado generado por el servicio.

El servicio deberá disponer de las herramientas necesarias que permitan su configuración así como la gestión y supervisión de los trabajos creados tanto manualmente como vía API (con funcionalidades tales como el reenvío, cancelación, priorización de tareas, control de minutos transcritos, etc) así como otras herramientas necesarias para detectar posibles fallos en el servicio.

También deberá incluir la herramienta web necesaria para la postedición de las transcripciones y subtitulaciones creadas, así como la generación de las transcripciones/subtitulaciones traducidas en los pares de idiomas [ES-EU, ES-EN, ES-FR, EU-ES, EU-EN, EU-FR]. Las correcciones realizadas sobre las subtitulaciones serán recogidas en el editor de la plataforma, y deberán servir para reentrenar los modelos por parte de la adjudicataria.

Este servicio deberá incluir el mantenimiento, dos reentrenamientos y actualizaciones de modelos anuales, con la información de las correcciones recogidas en dicho periodo en la EC, así como con otros contenidos recogidos por la adjudicataria. Dichos reentrenamientos deberán ser acordados entre la adjudicataria y la EC previo a ser ejecutados.

Desde esta herramienta también el/la usuari@ deberá poder solicitar traducciones de dichas transcripciones corregidas en los siguientes pares de idiomas:

- EU-ES

- EU-EN
- EU-FR
- ES-EN
- ES-FR

La EC pondrá a disposición de la adjudicataria sus contenidos y transcripciones corregidas disponibles a día de hoy para en la fase de puesta en marcha del servicio el adjudicatario personalice y mejore los modelos de transcripción ofrecidos y las transcripciones resultantes del servicio se adapten mejor al lenguaje que utiliza la EC.

2.2.3. Servicio de segmentación

El servicio de segmentación automática de contenidos consiste en la creación bloques de texto dentro de la transcripción en base a cambios de temas.

Este servicio deberá dar cobertura a los siguientes idiomas:

- EU
- ES
- EN
- FR

Los contenidos que se deben segmentar podrán ser ficheros de audio mp3 o de vídeo mp4 o equivalentes. A modo informativo, el bitrate del audio actual oscila entre 96 kbps y 320 kbps, según el origen de los ficheros y el bitrate actual de video oscila entre 800 kbps y 5 Mbps.

La EC estima un uso máximo de 150 horas de contenido a segmentar diariamente. El uso que se prevee es que sean las anteriormente transcritas.

El servicio dispondrá de la capacidad de ejecutar al menos 2 tareas de transcripción/subtitulación en paralelo.

Los formatos en los que se exportan los resultados del servicio serán TXT, HTML u otros formatos de texto plano equivalentes. El contenido del fichero contendrá al menos los códigos de tiempo de inicio y fin de cada segmento, diarización de hablantes, texto de la transcripción automática y % de acierto de la segmentación.

Los ficheros resultantes de este servicio deberán poder ser almacenado en la plataforma durante los 7 días siguientes a su generación, mientras no se haya realizado la descarga del contenido por parte de la EC.

Se deberá poder hacer uso del servicio de segmentación automática al menos de estos 2 modos:

- Mediante el envío manual/automatizado de ficheros a inboxes (carpetas calientes) o un acceso FTP securizado (o protocolos similares), sitios en la plataforma, que dejen el resultado en outboxes sitios también en dicha plataforma.
- Mediante petición vía API para su uso en las integraciones con los distintos canales de difusión (emisión lineal y plataformas digitales) así como para los flujos internos relacionados con el propio gestor de contenidos de la EC (MAM) y su sistema de producción y emisión de radio (DALET).

Todos los métodos expuestos vía API, serán endpoints asíncronos, dado que los trabajos a realizar pueden tardar unos minutos. Los métodos expuestos permitirán crear tareas, consultar el estado de las mismas y descargarse el resultado generado por el servicio.

Con el fin de evitar trabajar innecesariamente, el servicio deberá ser capaz de discriminar aquellas tareas que estén por debajo de un umbral en la calidad de la transcripción establecido por la EC. En ese caso, se descartará el trabajo de segmentación automática, indicándolo así en el estado de la tarea.

El servicio deberá disponer de las herramientas necesarias que permitan su configuración/parametrización, así como la gestión y supervisión de los trabajos creados tanto manualmente como vía API (con funcionalidades tales como el reenvío, cancelación, priorización de tareas, control de trabajos descartados, etc) así como otras herramientas necesarias para detectar posibles fallos en el servicio.

También deberá incluir la herramienta web necesaria para la postedición de las segmentaciones creadas.

Este servicio deberá incluir el mantenimiento, dos reentrenamientos y parametrizaciones anuales a la medida de las especificaciones indicadas por la EC. Dichos reentrenamientos deberán ser acordados entre la adjudicataria y la EC previo a ser ejecutados.

2.2.4. Servicio de metadato automático

Este servicio de metadato automático deberá dar cobertura a los siguientes idiomas:

- EU
- ES

La EC estima un uso máximo de 150 horas de contenido a metadatar diariamente. El uso que se prevee es que sean las anteriormente transcritas y segmentadas.

Dentro del servicio de metadato automático se incluye:

- Detección de entidades nombradas (NERC): Proceso mediante el cual el sistema deberá detectar y clasificar de modo automatizado los siguientes tipos de entidades:

Personas
Organizaciones
Localizaciones

Deberá indicar su posición en el texto, y el tipo de entidad que es. Para idiomas como el euskera (que se declinan), deberá devolver su forma nominal, y no por ejemplo EITBtik, EITBren, EITBko, ... deberá devolver EITB, de modo que el etiquetado sea único y no genere múltiples etiquetas para una misma entidad.

- Detección de keywords y términos multipalabra: Proceso por el cual se extraen los términos relevantes de un texto. Dado un texto devolverá un set de palabras clave identificadas en dicho texto. No tiene por qué ser palabras exactas que aparezcan en el texto, y podrá inferir términos relacionados que no aparezcan en el mismo. En la extracción de keywords, se incluirá así mismo la extracción de términos multipalabra (por ejemplo, vehículo híbrido). Estas keywords servirán como metadata del contenido.

El servicio será capaz de generar keywords y términos multipalabra tanto a nivel global de contenido como a nivel de cada segmento.

- Clasificación de un texto en base a una taxonomía definida previamente por el equipo de archivo de EITB (y que proporcionará el tesoro asociado a dicha

taxonomía) o bien sin ninguna taxonomía (clasificación libre). En base al contenido textual y los metadatos generados, se clasificará el contenido en base a categorías o temas.

El servicio será capaz de clasificar el texto a nivel global de contenido como a nivel de cada segmento.

- Generación de resumen o sinopsis a partir de un texto dado: partiendo de un texto dado, aplicando IA generativa el servicio deberá generar un resumen abstractivo de la noticia.
- Generación de título y descripción de SEO: partiendo de las keywords y NERCs identificados en las funciones anteriores, el servicio generará un título y una descripción que concatene el máximo de ellos, para tratar de mejorar su posicionamiento en buscadores.
- Se deberá poder hacer uso del servicio de metadatado automático al menos de estos 2 modos:
 - Mediante el envío manual/automatizado de ficheros a inboxes (carpetas calientes) o un acceso FTP securizado (o protocolos similares), sitios en la plataforma, que dejen el resultado en outboxes sitios también en dicha plataforma.
 - Mediante petición vía API para su uso en las integraciones con los distintos canales de difusión (emisión lineal y plataformas digitales) así como para los flujos internos relacionados con el propio gestor de contenidos de la EC (MAM) y su sistema de producción y emisión de radio (DALET).

Todos los métodos expuestos vía API, deberán ser endpoints asíncronos y deberán devolver la información para un texto dado, con lo que podrán ser aplicados indistintamente a un segmento o a un texto completo.

Los métodos expuestos permitirán crear tareas, consultar el estado de las mismas y descargarse el resultado generado por el servicio.

El servicio deberá disponer de las herramientas necesarias que permitan su configuración/parametrización, así como la gestión y supervisión de los trabajos creados tanto manualmente como vía API (con funcionalidades tales como el reenvío, cancelación, priorización de tareas) así como otras herramientas necesarias para detectar posibles fallos en el servicio.

También deberá incluir la herramienta web necesaria para la postedición de la metadata creada automáticamente. En caso de que la EC realizara la corrección desde la herramienta que ofrece la plataforma, el feedback de la misma se empleará para refinar los modelos de cara a futuro.

Este servicio deberá incluir el mantenimiento, dos reentrenamientos y parametrizaciones anuales a la medida de las especificaciones indicadas por la EC. Dichos reentrenamientos deberán ser acordados entre la adjudicataria y la EC previo a ser ejecutados.

2.2.5. Aplicaciones y herramientas web necesarias para la gestión y uso del servicio en los distintos procesos operativos y flujos de trabajo de la EC

- 2.2.5.1. Herramientas/aplicaciones web para la configuración de la plataforma y sus servicios, así como la gestión y supervisión de los trabajos creados tanto manualmente como vía API para la ejecución de los servicios.

A través de estas herramientas/aplicaciones se deberá poder realizar las siguientes tareas:

1. Configuración/Supervisión de la plataforma:
 - a. Configurar las múltiples variables y parámetros del sistema y monitorizar su estado.
 - b. Visionar el estado del sistema: disponibilidad de los diferentes motores de los servicios de la plataforma, almacenamiento, carga de servidores, etc...
 - c. Alarmas/avisos: Visionado de las alarmas de estado de los diferentes servicios del sistema.
 - d. Notificaciones: Posibilitar el envío de notificaciones en caso que un elemento del sistema fall, para notificación de solicitud de trabajos o de la finalización/disponibilidad de los mismos.
 - e. Registro de sucesos: poder visionar el detalle de todos los sucesos del sistema para su monitorización.
2. Gestión de grupos usuarios/perfiles y usuarios con acceso a la plataforma:
 - a. Alta/baja/edición de datos de los usuarios con acceso a la plataforma.
 - b. Gestión de los permisos de los usuarios y/o grupos de usuarios con acceso a los servicios de la plataforma
 - c. Gestión de acceso a los contenidos y su metadata asociada según permisos de los usuarios
3. Gestión y supervisión de los trabajos de los servicios de traducción, transcripción/subtitulación, segmentado y metadatado automático y trabajos derivados de los mismos.
 - a. Crear tarea de transcripción o subtitulado
 - b. Crear tarea de traducción de textos/subtítulos/transcripciones...
 - c. Crear tarea de segmentado
 - d. Crear tarea de metadatado
 - e. Posibilidad de desencadenar las 4 tareas anteriores en cascada para simplificar el trabajo al usuario.
 - f. Eliminar tarea y borrar del almacenamiento de la plataforma todo su contenido relacionado con ella (fichero de video o audio origen, y cualquier fichero generado por ella: ficheros de transcripción, subtítulos, metadatado, segmentado ...)
 - g. Cancelar tarea
 - h. Reenviar tarea
 - i. Priorización de tareas
 - j. Purgado de contenidos subidos a la plataforma además del purgado de los ficheros generados por sus propios servicios.
 - k. Visionado de las tareas y su estado con posibilidad de filtrar las tareas.

El modelo de datos asociado a las tareas de los distintos servicios deberá soportar campos CUSTOM DATA, para poder recoger identificadores de los contenidos a traducir, transcribir, segmentar o metadatar como pueden ser la clave principal de ese contenido en Dalet (sistema de producción y emisión de las emisoras de radio de la EC), la clave principal de ese contenido en el MAM de EITB.

El idioma de las interfaces de estas herramientas deberá ser al menos en castellano y/o euskera. No obstante, de conformidad con los criterios de valoración indicados en el PCAP, se tendrá en consideración que la interface se pueda operar en los dos (2) idiomas oficiales de la CAE (castellano y euskera).

El resto de utilidades/funcionalidades que ofrezcan las herramientas/aplicaciones serán objeto de valoración.

2.2.5.2. Herramientas/aplicaciones web para corrección y validación de las traducciones

La aplicación web de corrección y validación de las traducciones automáticas generadas por el servicio, deberá permitir al usuario corregirlas y/o validarlas la segmentación ofrecida por el servicio automático de manera simple e intuitiva.

Además, las correcciones hechas por los usuarios en la herramienta servirán al sistema para refinar los modelos de cara a mejorar el funcionamiento del servicio de metadato automático.

El idioma de las interfaces de esta herramienta/aplicación web deberá ser al menos en castellano y/o euskera. No obstante, de conformidad con los criterios de valoración indicados en el PCAP, se tendrá en consideración que la interface se pueda operar en los dos (2) idiomas oficiales de la CAE (castellano y euskera).

El resultado obtenido del uso de la aplicación deberá poder ser exportado mediante:

- Descarga local
- Envío a un outbox de la plataforma
- Envío mediante llamada POST a una API REST de la EC

Será decisión de la EC, la elección de los métodos de obtención del resultado a utilizar.

2.2.5.3. Aplicación web para la postedición de transcripciones/subtitulaciones y generación de transcripciones/subtitulaciones traducidas.

La aplicación para el posteditado de los ficheros de transcripción o subtitulado deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- El usuario podrá modificar el texto y los códigos de tiempo de entrada y salida del segmento seleccionado manualmente.
- Permitirá crear nuevos segmentos.
- Permitirá eliminar segmentos.
- Dispondrá de un visor con el audio cargado para facilitar la tarea de postedición.
- Se permitirá reproducir el audio relativo a un segmento.
- Permitirá descargar el fichero de subtitulado o transcripción manualmente desde la aplicación.
- Permitirá solicitar la generación de transcripciones traducidas a partir de una original dada y descargarlas.
- Permitirá la edición de subtítulos y transcripciones de hasta 20 clientes concurrentes (no sobre el mismo trabajo, sino sobre varios)
- El idioma de las interfaces de esta herramienta/aplicación web deberá ser al menos castellano y/o euskera. No obstante, de conformidad con los criterios de

valoración indicados en el PCAP, se tendrá en consideración que la interface se pueda operar en los dos (2) idiomas oficiales de la CAE (castellano y euskera).

- El resultado obtenido del uso de la aplicación deberá poder ser exportado mediante:
 - Descarga local
 - Envío a un outbox de la plataforma
 - Envío mediante llamada POST a una API REST de la EC

Será decisión de la EC, la elección de los métodos de obtención del resultado a utilizar.

El resto de utilidades/funcionalidades que ofrezca la aplicación serán objeto de valoración.

2.2.5.4. Herramientas/aplicaciones web para la postedición y validación de las segmentaciones automáticas

La aplicación web de postedición y validación de las segmentaciones automáticas, deberá permitir al usuario editar la segmentación ofrecida por el servicio automático de manera simple e intuitiva.

Además, permitirá al sistema aprender de las correcciones hechas por los usuarios en la herramienta.

El idioma de las interfaces de esta herramienta/aplicación web deberá ser al menos castellano y/o euskera. No obstante, de conformidad con los criterios de valoración indicados en el PCAP, se tendrá en consideración que la interface se pueda operar en los dos (2) idiomas oficiales de la CAE (castellano y euskera).

El resultado obtenido del uso de la aplicación deberá poder ser exportado mediante:

- Descarga local
- Envío a un outbox de la plataforma
- Envío mediante llamada POST a una API REST de la EC

Será decisión de la EC, la elección de los métodos de obtención del resultado a utilizar.

El resto de las utilidades/funcionalidades que ofrezca la aplicación serán objeto de valoración.

2.2.5.5. Herramientas/aplicaciones web para la postedición y validación de la metadata creada automáticamente.

La aplicación web de postedición y validación de la metadata creada automáticamente por el servicio, deberá permitir al usuario editarla de manera simple e intuitiva.

Además, las correcciones hechas por los usuarios en la herramienta servirán al sistema para refinar los modelos de cara a mejorar el funcionamiento del servicio de metadato automático.

El idioma de las interfaces de esta herramienta/aplicación web deberá ser al menos castellano y/o euskera. No obstante, de conformidad con los criterios de valoración indicados en el PCAP, se tendrá en consideración que la interface se pueda operar en los dos (2) idiomas oficiales de la CAE (castellano y euskera).

El resultado obtenido del uso de la aplicación deberá poder ser exportado mediante:

- Descarga local
- Envío a un outbox de la plataforma

- Envío mediante llamada POST a una API REST de la EC

Será decisión de la EC, la elección de los métodos de obtención del resultado a utilizar

2.2.5.6. Servicio de soporte técnico y mantenimiento integral (preventivo, correctivo y evolutivo) de la plataforma

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

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

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

1. Soporte Técnico: para la operación, administración, mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma y las aplicaciones.
2. Soporte Evolutivo: para las tareas de actualización de los modelos a utilizar en los procesos que utilizados en los distintos servicios, como para las actualizaciones de las aplicaciones y procesos de automatización a últimas versiones disponibles.

2.2.6. Soporte técnico

La adjudicataria deberá responder a todas las cuestiones relativas a la plataforma, servicios y aplicaciones.

Este servicio deberá poder comunicarse al menos en idioma castellano por el medio que establezca la adjudicataria en su propuesta de servicio. Todos los protocolos de comunicación y respuesta serán coordinados con la EC.

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

2.2.6.1. Soporte técnico carácter preventivo

El soporte preventivo tendrá por objeto la supervisión proactiva integral de la plataforma y aplicaciones: (tiempos de respuesta de plataforma, SLA de servicio, parámetros de rendimiento, control de calidad de los resultados de los diferentes servicios, estado general de los procesos automáticos, disponibilidad de la API, planificación de actualizaciones para evolución de la plataforma, aplicaciones cliente, subsanación de *bugs*, notificación proactiva de mejoras en la parametrización de los servicios, etc.).

Además, la adjudicataria deberá poner a disposición de la EC las herramientas que considere necesarias para la monitorización en tiempo real del servicio de forma integral para la:

- Monitorización en tiempo real del estado de la plataforma y sus procesos de automatización, rendimiento, consumo de recursos.
- Dispondrá de mecanismos para la monitorización en tiempo real de la actividad de la misma por parte de la EC. Además, la empresa adjudicataria proporcionará a la EC el acceso a los ficheros de logs correspondientes a cada servicio y sus aplicaciones.

- Dispondrá de herramientas de acceso al almacenamiento dispuesto para el uso de los servicios que ofrece la plataforma.

2.2.6.2. Soporte técnico carácter correctivo

Quedará comprendido dentro de la presente contratación un servicio de asistencia y soporte debiendo dar debido cumplimiento, al menos, a los siguientes parámetros:

- Atención 8x5x365 por teléfono, email y herramienta de *ticketing*.
- Concretar un procedimiento para la comunicación entre la EC y la adjudicataria para la coordinación del servicio que tengan como eje el/la responsable del servicio designado.
- Disposición de personal cualificado para atención de primer contacto con conocimiento de la plataforma en cuestión y sus servicios, con un responsable de referencia como interlocutor/a del servicio.
- Respuesta en función de la criticidad de la incidencia

2.2.6.3. Niveles de criticidad de las incidencias

Las incidencias que lleguen al servicio de soporte se gestionarán y clasificarán según la criticidad con que deben solucionarse. Este nivel de criticidad se establecerá por la EC en el momento de notificar una incidencia.

Los cuatro (4) niveles de criticidad que deberá atenderse al amparo de esta contratación se definen a tal efecto en la siguiente tabla:

Nivel de criticidad Prioridad	Prioridad	Descripción	Criterio de actuación
1	Muy Alta	Incidencia que provoque un paro en los sistemas de negocio o los dificulte gravemente.	Se atiende al 100% hasta su solución
2	Alta	Varios servicios críticos no están disponibles, afectando a los sistemas de negocio	Se atiende al 100% hasta su solución
3	Media	Sin impacto inmediato en los sistemas de negocio	Se evalúa el impacto y se atiende según criticidad
4	Baja	Sin impacto a ningún otro sistema	Se evalúa el impacto y se atiende según criticidad.

2.2.7. Tiempos de respuesta atendiendo a la criticidad

De conformidad con lo indicado en la tabla se establecen los tiempos de respuesta y de atención que se deben cumplir, ya sea para solucionar la incidencia o en su defecto para escalarla al servicio del soporte del fabricante correspondiente.

Nivel	Prioridad	TA (tiempo atención)	TR (tiempo respuesta)
-------	-----------	----------------------	-----------------------

1	Muy Alta	Inmediato	1 horas
2	Alta	1 hora	4 horas
3	Media	4 horas	NBD (siguiente día laboral)
4	Baja	NBD (siguiente día laboral)	NBD (siguiente día laboral)

En cualquier caso, el formato de resolución de la incidencia siempre será contrastada con la EC a fin de acordar la mejor aplicación de la solución, pero respetando siempre los niveles de criticidad y las formas de resolución de las incidencias marcadas en este documento.

2.2.8. Soporte evolutivo

Responderá a las necesidades derivadas de:

- Actualizaciones de software, aplicaciones y parches/correcciones de todos los elementos que componen la solución ofertada.
- Realización de al menos dos reentrenamientos y parametrizaciones anuales sobre los modelos utilizados en cada servicio. Dichos reentrenamientos deberán ser acordados entre la adjudicataria y la EC previo a ser ejecutados.
- Actualización de documentación en caso de actualización de herramientas/aplicaciones actualizadas si así lo requiere la EC.
- Cursos de formación evolutivos (de usuarios, técnicos y sobre APIs) en caso de actualizaciones significativas en los procesos, en las funcionalidades de las aplicaciones, o en los endpoints de las APIs que ofrece la plataforma si así lo requiere la EC.
- Recomendaciones de modificación del sistema.
- Innovación: incluir sin coste adicional las mejoras que la plataforma tenga previstas en su roadmap.

3. PRECIO Y FACTURACIÓN

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

4. CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

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

- El servicio de la plataforma se dispondrá en modalidad SaaS, garantizando la separación de datos con respecto a otras plataformas, así como su control de acceso.
- Los centros de datos que se utilizarán para la prestación del servicio estarán ubicados en la Unión Europea.

- Acceso HTTPS tanto para el acceso a las herramientas/aplicaciones web como para las consolas de administración y gestión y las APIS de integración, y deberá tener soporte como mínimo TLS 1.2 y 1.3.
- El servicio gestionado, es decir, los procesos operativos en los que se soporta dicho servicio y el personal involucrado deberán estar cualificados y ser acorde para mantener el nivel de seguridad exigido.
- La plataforma deberá cumplir la normativa vigente en materia de privacidad y protección de datos (GDPR), disponiendo entre otras, de herramientas de gestión, exportación y eliminación de datos personales de los usuarios a través de una interfaz de usuario. La empresa adjudicataria deberá tratar los datos de carácter personal dentro del Espacio Económico Europeo y no se podrán tratar fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualquiera de los subcontratistas autorizados.
- La solución tiene que registrar los datos de cada intento de acceso a la plataforma, incluyendo información relativa a la identificación unívoca del usuario, fecha y hora, información a la que se ha accedido y tipo de acceso. Estos registros tendrán que custodiarse durante un mínimo de doce meses.
- La solución debe garantizar el procesamiento inmediato de las bajas de los usuarios mediante las herramientas de administración de las aplicaciones, inhabilitando el acceso a dichas aplicaciones con el código de usuario dado de baja. La baja de un usuario implica su bloqueo al menos temporal, antes de proceder a su eliminación definitiva.
- Gestión e Incidentes de Seguridad: Se debe garantizar la fluidez en las comunicaciones y el cumplimiento de los plazos establecidos en la gestión y registro de los incidentes de seguridad, integrándose con los procedimientos que se citan la "Instrucción Técnica de Seguridad de Notificación de Incidentes de Seguridad", aprobada por Resolución, de 13 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establece que las Administraciones Públicas notificarán al Centro Criptológico Nacional aquellos incidentes que tengan un impacto significativo en la seguridad de la información y el artículo 33 "Notificación de una violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control" del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

5. CALIDAD DE SERVICIO / EXPERIENCIA DE USUARIO

Con objeto de agilizar y 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:

- La integridad y disponibilidad de los servicios estará por tanto garantizada al 99,95 % (SLA) del tiempo, así como el uso de las aplicaciones asociadas a los mismos.

6. RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

6.1. CONDICIONES GENERALES

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

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

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.
3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

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

4. Garantizar que el personal adscrito desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.
 - f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la

EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

6.2. 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 adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del 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, 3 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.

7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Para la seguimiento y coordinación del servicio, en este punto I indicará la relación de documentación que propone para en el caso de ser adjudicataria realizar con garantías el seguimiento correcto del servicio

Al menos dicha documentación deberá contemplar el control de los siguientes elementos:

- Guía/manuales de usuarios de procesos establecidos y herramientas puestas a disposición de la EC (documentación operativa).
- Especificaciones funcionales/técnicas sobre las herramientas de supervisión, configuración y uso de los servicios y las APIs.
- Procesos y responsabilidades.
 - ✓ Uso y gestión de la plataforma
 - ✓ Escalado de la información
 - ✓ Gestión de crisis (descrito en el punto siguiente)

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

- **Comité/reunión Mensual:** seguimiento de la prestación del servicio en el que se recoja la actividad realizada y el impacto de esta de forma global, incluyendo resultados del seguimiento de los valores de rendimiento y disponibilidad requeridos.
- **Comité/reunión trimestral: evolución del servicio.**
- **Comité/reunión Anual:** acciones más relevantes llevadas a cabo por el servicio durante ese periodo y los hitos logrados. En esta reunión se hará la evaluación del año anterior y la planificación del siguiente, incorporando acciones preventivas, correctivas, e innovaciones propuestas.

La adjudicataria deberá remitir con anterioridad al comité/reunión los informes asociados al seguimiento a realizar en dicho comité/reunión si la EC así lo requiere.

8. PLAN DE FORMACIÓN

Las candidatas deberán formular como parte de su propuesta un plan de formación (*presencial u online*) detallando la formación que impartirá.

Dicho plan deberá contemplar, al menos, el siguiente contenido:

- UN (1) curso técnico de configuración, administración de la plataforma, supervisión y gestión de los procesos automáticos desencadenados por los servicios que ofrece la plataforma, configuración de las aplicaciones y herramientas web asociados a los servicios de, al menos, DOCE (12) horas de forma online o presencial en la sede de Bilbao de la EC, coincidiendo con la puesta en marcha de la plataforma y sus servicios.
- UN (1) curso de operación de la plataforma de, al menos, DOCE (12) horas que será impartido de forma online o presencial en la sede de Bilbao de la EC, coincidiendo con la puesta en marcha de la plataforma y sus servicios.
- TRES (3) cursos técnicos sobre utilización de la API para desarrolladores de, al menos, DOS (2) horas cada uno que será impartido de forma online o presencial en la sede de Bilbao de la EC, coincidiendo con la puesta en marcha de la plataforma y sus servicios.
- UN (1) curso evolutivo de operación de la plataforma, de, al menos, SEIS (6) horas anuales que será impartido de forma online o presencial en la sede de Bilbao de

la EC con la finalidad de optimizar el uso de los servicios y aplicaciones relacionadas con ellos debidos a actualizaciones en las funcionalidades del servicio global de la plataforma. Este curso sólo se ejecutará si así la EC lo requiere o considera necesario.

Los cursos de formación deberán ser realizados apoyándose en la Documentación Técnica y los Manuales de operación de las aplicaciones, que el Adjudicatario habrá entregado con la suficiente antelación. Los cursos de formación podrán ser grabados para posteriores formaciones internas de la EC y optimizar los tiempos de formación del adjudicatario.

Tanto el profesorado asignado a los cursos como el temario de los mismos deberán ser aprobados por la EC.

Documentación Técnica: El licitador indicará en este apartado de su oferta toda la documentación técnica, documentación sobre APIs y todos los manuales de operación incluidos, que va a entregar a la EC en caso de ser adjudicatario y el idioma de los mismos. Los manuales de operación de las aplicaciones a utilizar por los usuarios finales de la plataforma deberán estar al menos en idioma castellano.

Esta documentación técnica será entregada en formato electrónico.

La organización horaria de los cursos será acordada entre la adjudicataria y la EC en la fase de implantación y puesta en marcha del servicio.

9. PRUEBAS PREVIAS A LA ADJUDICACIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA

A fin de completar, verificar y comprobar los elementos objeto de valoración en cada apartado de la propuesta correspondiente a criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, la comisión técnica constituida al efecto procederá a efectuar a cada una de las entidades candidatas una "prueba de concepto, valoración y verificación técnica" (en lo sucesivo, Prueba).

Esta Prueba tendrá por objeto la validación, verificación y evaluación por la comisión técnica de:

- Idoneidad de las especificaciones ofertadas.
- Adecuación de prestaciones técnicas de los sistemas ofertados.
- Valoración operativa de los sistemas y herramientas ofertados.

Para la ejecución de dichas Pruebas las candidatas deberán poner a disposición de la EC una maqueta con prestaciones iguales o equivalentes a la solución propuesta y en un dimensionamiento proporcionado que permitan emitir una valoración a la EC en el plazo establecido.

A tal efecto se entenderá por "una maqueta con prestaciones iguales o equivalentes a la solución propuesta" una plataforma en la nube con una dotación mínima de los siguientes servicios:

- Servicio de transcripción/subtitulado automático (modelos EU y ES)
- Servicio de traducción automática de subtítulos (modelos de pares bidireccionales ES-EU, ES-EN, ES-FR, EU-EN y EU-FR).
- Servicio de segmentación automática.

Y con las aplicaciones/herramientas para:

- La gestión/supervisión de los trabajos de subtitulado.

- La edición/corrección/traducción de los subtítulos generados automáticamente por el servicio.

Las Pruebas se efectuarán en un periodo comprendido entre el 10 de junio y el 23 de junio de 2024.

Estas fechas podrán ser modificadas en función del número de candidatas. En dicho caso, se procederá a publicar el correspondiente anuncio de modificación de fechas.

A efectos de la valoración de los apartados de la oferta, se tendrán en cuenta los resultados reales y efectivos de dichas pruebas.

De acuerdo con el principio de igualdad y transparencia, el contenido de las Pruebas será el mismo para todos los licitadores y su duración aproximada será de una semana excluyendo los trabajos previos de preparación por parte de cada candidata.

La ejecución de dichas Pruebas será un requisito indispensable para la valoración de sus propuestas. Las candidatas que no se presenten a las Pruebas, o presenten una maqueta que no cumpla con los requisitos mínimos requeridos quedarán excluidos del procedimiento de licitación.

A efectos de fijar la planificación de dichas pruebas dentro del periodo anteriormente señalado, las candidatas incluirán en este apartado de su oferta en el sobre C una o más propuestas de fechas. En cualquier caso, el calendario de pruebas será fijado finalmente por la EC dentro del periodo señalado.

La EC no asumirá coste alguno, por los suministros o servicios que se deriven de la realización de esta prueba.

10.PENALIZACIONES

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

11.DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

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

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 **ANEXO IV.1** del PCAP.

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

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

