PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE CODIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL FABRICANTE CIRES21

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE: 2026.62

23/10/2026 (Versión 0)

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 3

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN 3

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN 5

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 5

5.1 CONDICIONES GENERALES 5

5.2 CONDICIONES PARTICULARES 6

6 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 7

6.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 7

1 ANTECEDENTES

Con la intención de poder ofrecer las emisiones de la TDT en otro medio como es el streaming, la Entidad Contratante, adquirió la plataforma de codificación y publicación de Cires21 compatible con los servicios de streaming en directo y CDNs del mercado.

Por tratarse de un sistema aún operativo y por ello esencial para difusión de las señales de emisión, resulta imprescindible mantener un servicio de soporte que permita mantener operativas las actualizaciones de software de la plataforma.

Con la concertación de un servicio de mantenimiento como el que se propone, EITB MEDIA, S.A.U. conseguirá cubrir cualquier contingencia de nivel superior o tener disponibles cualquier versión actualizada, lo cual, proporciona todas las ventajas operativas necesarias para la mejora productiva del servicio de streaming.

En virtud de lo expuesto con el fin de atender con idoneidad a la necesidad identificada la EC mediante el presente expediente propone la concertación de un servicio de soporte de la extensión y naturaleza que se describe en el presente Pliego.

2 OBJETO

El objeto del contrato lo constituye la concertación de un servicio de soporte de la plataforma de codificación y publicación de señales de vídeo y audio del fabricante Cires21 para EITB Media, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante o EC** indistintamente).

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

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN

El objeto de la presente contratación deberá atender a la siguiente tipología de servicio de soporte:

- ✓ Soporte de la plataforma de codificación y publicación del fabricante Cires21 en modalidad de cobertura *"no standard"*. Esta cobertura deberá ejecutarse en los términos y con el alcance que se describe en este documento.

- ✓ Incluirá los parches y actualizaciones de todo el equipamiento del sistema soportado (preventivo y correctivo) a nivel software de la plataforma, en propiedad de la EC:

Nº elemento	Nombre	Descripción	Nº de serie	Fin de soporte
1	ENCSDI05	Codificador de video HD completo - Cires21 300C21	01/018417	31/12/2027
2	ENCSDI06	Codificador de video HD completo - Cires21 300C21	01/018549	31/12/2027
3	ENCSDI07	Codificador de video HD completo - Cires21 300C21	01/020422	31/12/2027
4	ENCSDI08	Codificador de video HD completo - Cires21 300C21	65120LH48N80865	31/12/2027
5	ENCSDI11	Codificador de video HD completo - Cires21 500C21 C21-1-500N	E366866X4702148	31/12/2027
6	ENCSDI12	Codificador de video HD completo - Cires21 500C21 C21-1-500N	E366866X4702155	31/12/2027
7	ENCSDI09	Codificador de video UHD completo - Cires21 500C21 C21-1-500N	E366866X4102178	31/12/2027

8	ENCSDI13	Codificador de video UHD completo - Cires21 500C21 C21-1-500N	E366866X4702147	31/12/2027
9	ENCAUD03	Codificador de audio completo - Cires21 100C21 C21-1-100	01/023103	31/12/2027
10	ENCAUD04	Codificador de audio completo - Cires21 100C21 C21-1-100	A459148X4110278	31/12/2027
11	ENCAUD05	Codificador de audio completo - Cires21 100C21 C21-1-100	A459148X4110277	31/12/2027
12	CONTROL01	Cluster 2 x Cires21 C21 Live Control	01/023844	31/12/2027
	CONTROL02		01/023845	

- ✓ El soporte *"no standard"* a desarrollar al amparo de la presente contratación deberá comprender:

  - Soporte de Software: lunes a viernes 9:00 a 18:00

  - Tiempo de Respuesta: Inferior a 60 Minutos

  - Tiempo Máximo de Resolución:

    - Críticas: Best effort
    - Graves: Best effort
    - Servicio: Best effort

  - Medios: Teléfono, correo electrónico y sistema de ticketing

  - Garantía Hardware: Sin soporte hardware

  - Actualizaciones de programas y parches/correcciones del software propietario

  - Herramientas de *Upgrade*.

  - Versiones mayores de productos y tecnología para software de sistema y software integrado (p.ej.: firmware), que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.

  - Recomendaciones de modificación del sistema.

  - Un procedimiento para la comunicación entre la EC y la adjudicataria para la coordinación del servicio.

  - Personal cualificado para atención de primer contacto con conocimiento de los sistemas en cuestión, con un responsable de referencia como interlocutor/a del servicio en los términos definidos en la cláusula 5.2 del presente Pliego, con capacidad de conexión remota al sistema si así se requiriera por parte de la EC, y presencia en la sede de la EC ante una interrupción o afección grave de los sistemas soportados en un tiempo inferior a 24 horas.

  - Notificación pro-activa para las mejoras de producto del fabricante que cubra la presente contratación.

- ✓ El servicio soporte a ejecutar deberá también garantizar los siguientes <u>tiempos máximos de respuesta</u>:

  - En relación con cualquier incidencia la EC solicita un tiempo de respuesta máximo de SESENTA (60) minutos, dentro del horario de soporte, a contar desde la notificación de la incidencia a la adjudicataria.

- Ante situaciones de especial complejidad técnica la adjudicataria si no puede solucionar completamente la incidencia en las 24 horas deberá aportar otra solución que permita a la EC seguir utilizando la plataforma.

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de DOCE (12) meses, desde el 1 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2027, ambos inclusive.

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 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 obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

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

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

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

b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

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

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

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

5.2 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 requisitos profesionales:

- **UN/A (1) coordinador/a y responsable de servicio**

Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, un/a responsable del servicio que además de ejercer la interlocución 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 Entidad Contratante.

La persona 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 Entidad Contratante con relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por la Entidad Contratante) para tratar todos los aspectos del servicio.

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

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio tanto en horas de oficina, como fuera de hora de oficina (incluidos fines de semana y festivos).

- **Equipo operativo mínimo**

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria para la correcta prestación de los trabajos objeto de la presente contratación.

6 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.

6.1 Sobre A.- Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos y oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas relativas a los criterios de valoración basados en fórmulas matemáticas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.