PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DEL SOFTWARE ACSLS Y SERVIDORES ORACLE

MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2026.59

11/11/2026 (Versión 0)

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 4

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN 4

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN 7

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8

5.1 CONDICIONES GENERALES 8
5.2 CONDICIONES PARTICULARES 9

6 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO 10

7 SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 10

8 PENALIZACIONES 10

9 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 10

9.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS 10

1 ANTECEDENTES

EITB Media, S.A.U.dispone en la actualidad de un repositorio Near Line del fabricante ORACLE IBÉRICA.

Este equipamiento es fundamentalmente utilizado para facilitar y canalizar almacenamiento o repositorio digital de contenidos del que posteriormente se hace uso para la generación (producción) de los distintos contenidos.

El equipamiento citado, resultó inicialmente adquirido en el año 2003 por EITB Media en el marco del importante "Proyecto de Digitalización" de los medios técnicos de producción (de contenidos) una vez tramitado el correspondiente expediente de contratación. No obstante, el repositorio con los años ha sido ampliado hasta acabar teniendo, 5000 *slots* de capacidad que es la capacidad operativa actual

Cuando se adquirió dicho repositorio, este "equipamiento" respondía a un producto del fabricante Storagetek. Ahora bien, el fabricante Storagetek durante todo este tiempo (más de 15 años) ha sufrido distintos procesos mercantiles de fusiones.

Primero en el año 2005, Storagetek se fusionó con la entidad SUN Microsystems. Posteriormente, a mediados del año 2009, la entidad resultante SUN Microsystems resultó adquirida por la mercantil ORACLE, siendo ésta la actual titular y propietaria de la tecnología *Near Line*, librería digital de la EC.

Desde su adquisición (2003) hasta el día de hoy, el sistema ha requerido implementar diversas renovaciones y ampliaciones de infraestructura (todas ejecutadas, necesariamente, por la entidad en cada momento titular de la tecnología *Near Line*).

Ello ha posibilitado el mantenimiento del equipamiento en perfecto estado, lo que en definitiva ha permitido que en la actualidad continue constituyendo un sistema repositorio de importante valor estratégico en los procesos de generación (producción) de contenidos.

En la actualidad el sistema está compuesto, por un lado, por la librería robotizada StorageTek SL8500, con sus ampliaciones de *slots*, *HandBots* y unidades de cinta LTO7 y, por otro, por el software de gestión de la librería ACSLS (*Automated Cartridge System Library Software*) con sus licencias de ampliación de capacidad y los servidores Oracle Server X8-2 asociados al sistema.

Hasta la fecha, el servicio de soporte se ha venido contratando con carácter anual para la totalidad del equipamiento. No obstante, el fabricante ha declarado el fin de vida de servicio (*End of Service Life*, EOSL) de la librería StorageTek SL8500 y, con ocasión de la solicitud de oferta para el ejercicio 2027, ha comunicado a la EC que su soporte no puede ser renovado para el año 2027, manteniéndose únicamente la posibilidad de renovar el soporte del software ACSLS y sus licencias asociadas, de los dos servidores Oracle Server X8-2 y del cableado de fibra asociado.

Por ello, la librería SL8500 y sus componentes (ampliaciones de *slots* y *HandBots*), así como las unidades de cinta LTO7 instaladas en la misma, cuyo funcionamiento depende de dicha librería, no se incluyen en la oferta de renovación del fabricante y quedan fuera del alcance de la presente contratación.

Por todo lo anterior, este Departamento ha estimado que, al tratarse este equipamiento de un recurso, a día de hoy crítico, para la explotación/producción de contenidos por la EC, resulta preceptivo iniciar un procedimiento para la concertación

de un servicio de soporte, para aquella parte del equipamiento cuyo soporte sigue ofreciendo el fabricante, que garantice la continuidad de funcionamiento frente a incidencias de cualquier tipo.

2 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la concertación de un servicio de soporte del actual repositorio *Near Line* del fabricante ORACLE IBÉRICA 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

Los niveles de servicio objeto de la presente contratación serán los denominados por el propio fabricante como "*Software Update License & Support*", para los programas (software ACSLS y licencias asociadas), y "*Oracle Premier Support for Systems*", para el hardware (servidores Oracle Server X8-2 y cableado de fibra asociado).

Dichos servicios deberán comprender todos los parches y actualizaciones de todo el equipamiento soportado (preventivo y correctivo), tanto a nivel software como hardware.

A tal efecto, se lista a continuación el equipamiento *Near Line* de la EC sobre el que deberá ejecutarse el servicio de soporte:

Producto	Cantidad	CSI	Serial Number	Fecha Inicio	Fecha Final
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Additonal 1000 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17016612		01/01/2027	31/12/2027
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Additonal 500 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17016612		01/01/2027	31/12/2027
Sun Sanshare for D178 and D280 4 - Storage Partition	1	17016612		01/01/2027	31/12/2027
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Upgrade from 3000 to 3500 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17134390		01/01/2027	31/12/2027
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Upgrade from 3500 to 4000 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17134390		01/01/2027	31/12/2027
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Upgrade from 4000 to 4500 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17134390		01/01/2027	31/12/2027
Sun Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) Upgrade from 4500 to 5000 slots - Cartridge Slot Perpetual	1	17134390		01/01/2027	31/12/2027
StorageTek Automated Cartridge System Library Software (ACSLS) - Server Perpetual StorageTek FC cable: OM2, 10 meters, 50/125, duplex, plenum, LC-LC connectors	1 2	23453672 23364950		01/01/2027 01/01/2027	31/12/2027 31/12/2027
Oracle Server X8-2: model family	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027

Oracle Server X8-2: model family	1	23364944	2102XCB062	01/01/2027	31/12/2027
1 Intel Xeon Gold 5218 16-core 2.3 GHz (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
One 1.2 TB 10000 rpm 2.5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
One 32 GB DDR4-2666 registered DIMM (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Quad Port 10GBase-T Adapter (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Server X8-2: 1 RU base chassis with motherboard, eight 2.5-inch drive slots disk cage, 2 PSUs, slide rail kit, and cable management arm	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Storage 12 Gb SAS PCIe RAID HBA, internal: 16 port and 2 GB memory (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
PCIe filler panel (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Processor clip (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
SAS cables for 1U (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Short heat sink (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Server X8-2: model family	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Server X8-2: model family	1	23364944	2102XCB061	01/01/2027	31/12/2027
1 Intel Xeon Gold 5218 16-core 2.3 GHz (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
One 1.2 TB 10000 rpm 2.5-inch SAS-3 HDD with marlin bracket (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
One 32 GB DDR4-2666 registered DIMM (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Quad Port 10GBase-T Adapter (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Server X8-2: 1 RU base chassis with motherboard, eight 2.5-inch drive slots disk cage, 2 PSUs, slide rail kit, and cable management arm	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Oracle Storage 12 Gb SAS PCIe RAID HBA, internal: 16 port and 2 GB memory (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
PCIe filler panel (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Power cord: Sun Rack jumper, straight, 3 meters, C14 plug, C13 connector, 10A (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Processor clip (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027
SAS cables for 1U (for factory installation)	1	23364944		01/01/2027	31/12/2027
Short heat sink (for factory installation)	2	23364944		01/01/2027	31/12/2027

Queda expresamente excluido del alcance de la presente contratación, por haber sido declarado por el fabricante su fin de vida de servicio (*End of Service Life*), el equipamiento *Near Line* de la EC no incluido en la tabla anterior y, en particular, la librería StorageTek SL8500 (número de serie 516000000513), sus ampliaciones de *slots* y *HandBots* (CSI 16948366 y 16991697) y las doce (12) unidades de cinta LTO7 instaladas en la misma.

Entre los servicios incluidos en la modalidad de soporte de hardware denominada por el fabricante "*Oracle Premier Support for Systems*", la adjudicataria deberá garantizar entre otros los siguientes servicios:

- Actualizaciones de programas y parches/correcciones, tanto para *software* de sistema operativo como *software* integrado (p.ej., firmware).
- Herramientas de *Upgrade*.

- Certificación con la mayoría de nuevos productos y versiones de terceros o con la mayoría de los productos nuevos Oracle.
- Versiones mayores de productos y tecnología para software de sistema operativo y software integrado (p.ej.: firmware), que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
- Instalación presencial "onsite" de actualizaciones integradas de software especificadas como Instalables de Oracle en la tabla "Hardware Products Delivery Methods and Installation Chart" (Tabla de Instalación y Métodos de Entrega de Productos de Hardware).
- Soporte de hardware presencial u "onsite" cuando sea requerido.
- Recomendaciones de modificación de sistema
- Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7)
- Acceso a My Oracle Support (sistema de soporte al cliente basados en la web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.
- Acceso 24x7 a la Red de Oracle Unbreakable Linux.
- Certificación de Hardware.
- Acceso a través de la plataforma My Oracle Support a toda la documentación publicada por Oracle, pudiéndose descargar manuales técnicos, hojas de producto, guías del ciclo de vida de los productos, etc.

Para los programas incluidos en la modalidad de soporte denominada por el fabricante "*Software Update License & Support*", la adjudicataria deberá garantizar, entre otros, las actualizaciones de programas, parches, correcciones y alertas de seguridad, las nuevas versiones que el fabricante ponga a disposición de sus clientes con soporte, la asistencia en las peticiones de servicio 24x7 y el acceso a My Oracle Support.

Los servicios de soporte se realizarán:

- Presencial "onsite" para aquellas sustituciones de piezas y actualizaciones integradas de software especificadas como Instalables de Oracle en la tabla "Hardware Products Delivery Methods and Installation Chart".
- "En remoto" para el sistema operativo contemplado en el contrato.
- La apertura de incidencias en el Servicio de soporte se podrá hacer por teléfono o a través de la web de My Oracle Support con un nivel que asegure la resolución de los problemas en el menor tiempo posible.
- Las comunicaciones con el departamento de atención y soporte se realizarán en idioma español.

En atención a su criticidad se han definido los siguientes CUATRO (4) niveles de incidencias sobre las que asistir a la EC al a amparo de la presente contratación:

- Nivel 1: El uso en producción del sistema hardware o de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando de manera razonable.
- Nivel 2: Prestaciones importantes no disponibles y sin solución alternativa aceptable; funcionalidad deficiente pero las operaciones pueden continuar de forma restringida.
- Nivel 3: Se experimenta una pérdida de servicio menor
- Nivel 4: No experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema

De acuerdo con los niveles descritos la adjudicataria deberá garantizar como máximo los siguientes tiempos de respuesta:

Criticidad	Cobertura	Horario de Asistencia	Tiempo de Respuesta
Nivel 1	24/7	24/7	2 horas
Nivel 2	24/7	8/5	7 horas
Nivel 3	24/7	8/5	24 horas
Nivel 4	24/7	8/5	24 horas

El servicio de técnico requerido para garantizar el mantenimiento definido deberá ser atendido por el equipo técnicode soporte en régimen de 24 horas diarias, 7 días a la semana.

Asimismo, en los soportes presenciales "onsite" la adjudicataria deberá garantizar como máximo los siguientes tiempos de resolución/respuesta en sistemas hardware:

Criticidad	Tiempo Respuesta "onsite"
Nivel 1	Día Siguiente
Nivel 2	Día Siguiente Laborable ("NBD")
Nivel 3	Día Siguiente Laborable ("NBD")
Nivel 4	N/A

En sistemas software y sistemas operativos los tiempos máximos de resolución para incidencias de criticidad Nivel 1 serán:

- 1 día si se trata de incidencia "non bugged"
- 9 días si son incidencias "bugged".
- Trabajando 24x7 hasta que el problema se resuelva o se produzcan avances útiles.

Para incidencias de criticidad Nivel 2 el tiempo máximo de resolución será de 30 días.

Para incidencias de criticidad Nivel 3 y 4 el tiempo máximo de resolución será de 40 días.

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN

La fecha de vigencia del servicio será de UN (1) año, del 01/01/2027 hasta el 31/12/2027.

El servicio se prestará sobre el equipamiento instalado en la sede de EITB Media, S.A.U. en Bilbao (Capuchinos de Basurto, 2, 48013 Bilbao), de forma presencial u "onsite" cuando así se requiera y en remoto en el resto de los casos, conforme a lo establecido en el apartado 3 del presente PPTP.

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 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 en 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 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación las licitadoras deberán acreditar un acuerdo con el fabricante de los equipos sobre los que se realizan los servicios de soporte, en el que se refleje estar autorizado para dar servicios de soporte sobre la Plataforma en los términos solicitados en este pliego.

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

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionará a la contratista el acceso a la plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a la plataforma de coordinación, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores designados a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista), subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontradas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma de coordinación.

8 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (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 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 fórmulas matemáticas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.