PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DALET GALAXY DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS RADIOFÓNICOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

EXPEDIENTE: 2026.77

17/11/2026 (Versión 0)

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3

2 OBJETO 3

3 SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN 3

3.1 SOPORTE DEL FABRICANTE 3
3.2 SOPORTE TÉCNICO DE NIVEL 2 5
3.3 RESPONSABILIDADES DE LA EC 6
3.4 EXCLUSIONES 6

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN 7

5 MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

5.1 CONDICIONES GENERALES 7
5.2 CONDICIONES PARTICULARES 8

6 OTROS REQUISITOS DEL SERVICIO 9

7 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 9

7.1 SOBRE A.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS Y OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 9

ANEXO I – INVENTARIO DE LICENCIAS 10

1 ANTECEDENTES

Mediante el expediente 2020.35, EITB MEDIA, S.A.U. (mediante las entonces entidades contratantes Eusko Irratia, S.A.U. y Radio Vitoria, S.A.U.) contrató el suministro y puesta en marcha de los sistemas de producción de contenidos y programas radiofónicos de EITB Irratia en las sedes de Bilbao (Radio Euskadi), Miramón (Eusko Irratia) y Vitoria-Gasteiz (Radio Vitoria), así como en las delegaciones de Iruña y Madrid. Dichos sistemas se basan en la plataforma Dalet Galaxy del fabricante Dalet.

El suministro se ejecutó por fases (Fase I: sede de Bilbao y delegación de Madrid; Fase II: sede de Miramón; Fase III: sede de Vitoria-Gasteiz; Fase IV: delegación de Iruña), con un periodo de garantía de cinco (5) años desde la recepción de cada una de ellas, durante el cual se incluyen los parches y actualizaciones de software y la atención de incidencias. En consecuencia, la garantía finaliza de forma escalonada en cada sede, siendo la primera en vencer la de la sede de Bilbao, el 18 de noviembre de 2026.

Por tratarse de sistemas esenciales para la producción y emisión de la programación radiofónica de la EC, resulta imprescindible mantener, una vez finalizado el periodo de garantía de cada fase, un servicio de soporte que garantice la resolución de incidencias de software y el acceso a las actualizaciones y nuevas versiones de la plataforma.

En virtud de lo expuesto, con el fin de atender con idoneidad a la necesidad identificada, la EC propone mediante el presente expediente 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 y mantenimiento de la plataforma Dalet Galaxy de los sistemas de producción de contenidos y programas radiofónicos instalados en las sedes de Bilbao (incluida la delegación de Madrid), Iruña y Miramón de 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 comprende los siguientes servicios:

- ✓ Soporte del fabricante Dalet en modalidad *Plus* para la plataforma Dalet Galaxy de la EC, en los términos y con el alcance que se describen en el apartado 3.1 del presente Pliego.

- ✓ Servicio de soporte técnico de nivel 2 (N2) prestado por la adjudicataria en horario 8x5, con servicio de guardia 24x7 para incidencias críticas, en los términos y con el alcance que se describen en el apartado 3.2 del presente Pliego.

3.1 Soporte del fabricante

El soporte del fabricante deberá cubrir las licencias de software y servicios Dalet Galaxy (*Software Licenses and Services for Galaxy*) de la EC en cada una de las sedes que se relacionan a continuación, con las fechas de inicio y fin indicadas. La fecha de inicio de cada sede coincide con el día siguiente a la finalización de su periodo de garantía en el expediente 2020.35:

Nº	Sede	Descripción	Inicio de soporte	Fin de soporte
1	Bilbao	Licencias de software y servicios Dalet Galaxy de la Fase I del expediente 2020.35 (sede de Bilbao – Radio Euskadi y delegación de Madrid), según detalle del Anexo I	19/11/2026	31/12/2027
2	Iruña	Licencias de software y servicios Dalet Galaxy de la Fase IV del expediente 2020.35 (delegación de Iruña), según detalle del Anexo I	15/10/2027	31/12/2027
3	Miramón	Licencias de software y servicios Dalet Galaxy de la Fase II del expediente 2020.35 (sede de Miramón – Eusko Irratia), según detalle del Anexo I	15/12/2027	31/12/2027

La sede de Vitoria-Gasteiz (Fase III) queda excluida del presente contrato, al extenderse su periodo de garantía del expediente 2020.35 más allá de la fecha de finalización del mismo.

✓ El soporte del fabricante a prestar al amparo de la presente contratación deberá comprender:

- Soporte del fabricante Dalet en modalidad *Plus*, conforme a los términos de soporte del fabricante, para el diagnóstico y la resolución de incidencias reproducibles del software que impidan el funcionamiento del sistema.

- Atención por teléfono y correo electrónico a los interlocutores designados por la EC (hasta cinco), con cobertura 24x7x365 para las incidencias de severidad 1 (críticas), incluida la asistencia remota para su diagnóstico. Las incidencias de severidad 2, 3 y 4 se atenderán en horario laboral del fabricante (lunes a viernes, de 9:00 a 17:00) y, cuando se notifiquen fuera de dicho horario, el siguiente día laborable.

- Acceso 24x7 al portal de soporte del fabricante (base de datos de incidencias, documentación y base de conocimiento).

- Los siguientes tiempos de respuesta inicial del fabricante, según la severidad de la incidencia:

    - Severidad 1 (crítica: sistema caído o impacto crítico en la operación): 1 hora, 24x7x365.
    - Severidad 2 (grave: degradación significativa con impacto operativo): 2 horas, en horario laboral.
    - Severidad 3 (media: impacto parcial en funcionalidades no críticas): 1 día laborable, en horario laboral.
    - Severidad 4 (menor: incidencia sin impacto relevante): 3 días laborables, en horario laboral.

- Acceso a las correcciones (*bug fixes*), actualizaciones y mejoras del software.

- Derecho de actualización a la última versión de Dalet Galaxy y a sus futuras versiones, sin coste adicional de licencias.

- Extensión del soporte para las versiones en fin de vida (EOL) instaladas, durante la preparación de la actualización a la última versión de Dalet Galaxy, conforme al plan de soporte a largo plazo del fabricante.

✓ Continuidad de los derechos de uso: la contratación del soporte del fabricante no supondrá la renuncia ni la conversión de las licencias perpetuas adquiridas por la EC en el expediente 2020.35, que conservarán su vigencia una vez finalizado dicho soporte. Las actualizaciones, correcciones y demás entregables proporcionados al amparo del soporte del fabricante quedarán licenciados a la EC con carácter temporal durante la vigencia de este, conforme a las condiciones de licencia del fabricante.

3.2 Soporte técnico de nivel 2

La adjudicataria prestará un servicio de soporte técnico de nivel 2 (N2) sobre la plataforma, en remoto y con sus propios medios personales y técnicos, que deberá comprender:

- Responsable de servicio: la adjudicataria designará un/a responsable de servicio, que actuará como punto de contacto único de la EC para todo lo relacionado con el servicio.

- Horario de atención: lunes a viernes laborables, de 9:00 a 18:00 (8x5). Fuera de dicho horario, la adjudicataria prestará un servicio de guardia telefónica 24x7x365 para las incidencias críticas, actuando como punto de contacto para su gestión y, cuando resulte necesario, realizando la apertura y coordinación de la incidencia con el fabricante. El resto de incidencias notificadas fuera de horario serán atendidas a partir de las 9:00 horas del siguiente día laborable.

- Medios: teléfono de asistencia técnica, teléfono de guardia 24x7 para incidencias críticas y dirección de correo electrónico.

- Mantenimiento correctivo: registro, diagnóstico, resolución y, en su caso, escalado de las incidencias notificadas por la EC, que solo se darán por cerradas con la conformidad de esta.

- Registro de incidencias: la adjudicataria registrará cada incidencia con, al menos, los siguientes datos, y la EC podrá solicitar en cualquier momento la relación de incidencias registradas:

    - Descripción, fecha y hora de la incidencia.
    - Criticidad.
    - Diagnóstico y posibles causas.
    - Actuaciones realizadas, incluidos, en su caso, los escalados al fabricante.
    - Identificación de los responsables de la actuación.
    - Fecha y hora de restauración del servicio.

- Interlocución con el fabricante: apertura, escalado y seguimiento de los casos ante el soporte de Dalet a través de su portal, incluida la entrega de la documentación de los errores detectados (secuencia de error, registros y capturas de pantalla).

- Investigación de los problemas para determinar si se deben a errores del software, fallos de configuración, errores de operación u otras causas.

- Asesoramiento para la administración del sistema, incluidos pequeños cambios de configuración, y atención de consultas técnicas.

- Conexión remota a la plataforma en caso de incidencia crítica, si fuese necesario.

- Revisión de las actualizaciones de software publicadas por el fabricante, informando a la EC sobre la conveniencia de su aplicación y el procedimiento para llevarla a cabo.

- Apoyo técnico en la configuración de nuevas estaciones de trabajo.

- Colaboración en el establecimiento de políticas de recuperación ante incidencias.

- Mantenimiento preventivo remoto con periodicidad anual, siguiendo las recomendaciones del fabricante, tras el cual se emitirá un informe con los resultados del análisis, las acciones realizadas y las recomendaciones que procedan.

- Informe mensual de seguimiento del servicio, que recoja las incidencias abiertas por tipo y prioridad, su estado, los tiempos de respuesta y resolución y cualquier otra información relevante.

3.3 Responsabilidades de la EC

Corresponderá a la EC, a través de su personal técnico (nivel 1):

- Atender los requerimientos de los usuarios finales y escalar las incidencias al nivel 2 conforme al procedimiento que se acuerde.

- Realizar las actualizaciones proporcionadas por el nivel 2, con el apoyo de este.

- Realizar las tareas diarias de mantenimiento preventivo.

- Proporcionar y asegurar la disponibilidad de las herramientas de conexión remota necesarias para la prestación del servicio.

- Designar a los interlocutores técnicos ante el fabricante previstos en la modalidad de soporte contratada, que deberán contar con la formación del fabricante.

3.4 Exclusiones

Quedan excluidos del objeto del presente contrato:

- Los servicios profesionales necesarios para la ejecución de actualizaciones o *upgrades* de la plataforma, que, en su caso, serán objeto de contratación independiente.

- El soporte y mantenimiento del hardware sobre el que se ejecuta la plataforma.

- La asistencia presencial en las sedes de la EC.

4 DURACIÓN Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración desde el 19 de noviembre de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2027, ambos inclusive.

El soporte del fabricante de cada sede se iniciará en las fechas indicadas en el apartado 3.1 del presente Pliego, finalizando en todos los casos el 31 de diciembre de 2027. El servicio de soporte técnico de nivel 2 se prestará durante toda la vigencia del contrato.

El servicio se prestará en remoto.

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 en horario de oficina en días laborables.

- **Equipo operativo mínimo**

El equipo operativo propuesto deberá contar con la experiencia y la formación necesaria en la plataforma Dalet Galaxy 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 Dalet para la comercialización y prestación de su servicio de soporte sobre la plataforma Dalet Galaxy en los términos solicitados en el presente pliego.

7 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.

7.1 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.

ANEXO I – INVENTARIO DE LICENCIAS

Licencias de software Dalet Galaxy objeto del soporte en cada una de las sedes:

EITB Bilbao (incluida la delegación de Madrid)

Cantidad	Licencia
1	Dalet Core Server license
1	Dalet Audit Trail Database license
1	Dalet Agent License for Dalet Dashboard monitoring tool
87	Dalet Client License
5	Dalet Webspace Client License
5	Webspace Storyboarder module
5	Dalet OnTheGO connected devices
4	Dalet Audio Recorder (Linear or FIFO)
2	File based Ingest from 3rd party system
2	Metadata Import from 3rd party system
1	PAD Recorder
18	Proxy Conversion Server
7	Media Migration Server
11	Audio Conversion Server
1	Dalet Webspace Server (includes 3rd party Wowza® Streaming Engine licenced under Wowza® EULA)
1	Dalet OnTheGO Server
2	Dalet News Wire acquisition
1	Dalet Rundown Editor
1	Advanced Integration with Music scheduling system
12	Dalet Radio OnAir (Player and Carts)
1	Safety Studio for Radio OnAir
1	Device control (router, console, mixer,…)
1	Standard publishing to new media platform (CMS, CDN, OVP,…)
1	Metadata file-based export to 3rd party systems
1	Media file-based export to 3rd party systems
1	VisualRadio integration
2	Dalet PAD Manager
1	Media file-based export to archive storage without HSM management
1	Media file-based retrieval from archive storage without HSM management
1	Advanced Dalet SOAP API
3	Exchange of media and metadata between 2 Dalet systems
4	Stand alone backup system for Radio playout
1	Federated search

EITB Iruña

Cantidad	Licencia
1	Dalet Core Server license
1	Dalet Audit Trail Database license

Cantidad	Licencia
1	Dalet Agent License for Dalet Dashboard monitoring tool
13	Dalet Client License
13	Dalet OneCut advanced Audio Editor
5	Dalet Webspace Client License
5	Webspace Storyboarder module
5	Dalet OnTheGO connected devices
1	Dalet Audio Recorder (Linear or FIFO)
2	File based Ingest from 3rd party system
2	Metadata Import from 3rd party system
1	PAD Recorder
6	Proxy Conversion Server
4	Media Migration Server
2	Audio Conversion Server
1	Dalet Webspace Server (includes 3rd party Wowza® Streaming Engine licenced under Wowza® EULA)
1	Dalet OnTheGO Server
2	Dalet News Wire acquisition
1	Dalet Rundown Editor
1	Advanced Integration with Music scheduling system
3	Dalet Radio OnAir (Player and Carts)
1	Device control (router, console, mixer,…)
1	Additional new media export
1	Metadata file-based export to 3rd party systems
1	Media file-based export to 3rd party systems
1	VisualRadio integration
2	Dalet PAD Manager
1	Media file-based export to archive storage without HSM management
1	Media file-based retrieval from archive storage without HSM management
1	Advanced Dalet SOAP API
3	Exchange of media and metadata between 2 Dalet systems
1	Federated search

EITB Miramón

Cantidad	Licencia
1	Dalet Core Server license
1	Dalet Audit Trail Database license
1	Dalet Agent License for Dalet Dashboard monitoring tool
88	Dalet Client License
88	Dalet OneCut advanced Audio Editor
5	Dalet Webspace Client License
5	Webspace Storyboarder module
5	Dalet OnTheGO connected devices
2	Dalet Audio Recorder (Linear or FIFO)
2	File based Ingest from 3rd party system

Cantidad	Licencia
2	Metadata Import from 3rd party system
1	PAD Recorder
16	Proxy Conversion Server
7	Media Migration Server
11	Audio Conversion Server
1	Dalet Webspace Server (includes 3rd party Wowza® Streaming Engine licenced under Wowza® EULA)
1	Dalet OnTheGO Server
2	Dalet News Wire acquisition
1	Dalet Rundown Editor
1	Advanced Integration with Music scheduling system
11	Dalet Radio OnAir (Player and Carts)
3	Safety Studio for Radio OnAir
1	Device control (router, console, mixer,…)
1	Additional new media export
1	Metadata file-based export to 3rd party systems
1	Media file-based export to 3rd party systems
1	VisualRadio integration
2	Dalet PAD Manager
1	Media file-based export to archive storage without HSM management
1	Media file-based retrieval from archive storage without HSM management
1	Advanced Dalet SOAP API
3	Exchange of media and metadata between 2 Dalet systems
3	Stand alone backup system for Radio playout
1	Federated search