

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE TRANSCODIFICACIÓN DE CONTENIDOS
AUDIOVISUALES BAJO DEMANDA ("VOD
TRANSCODING") MULTIPLATAFORMA EN INTERNET
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**



EXPEDIENTE: 2025.13

07/02/2025 (versión 0)



ÍNDICE:

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	OBJETO.....	4
3.	ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS.....	5
4.	PRUEBAS DE VALIDACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	9
5.	PLAN DE MIGRACIÓN Y PLAN DE SALIDA.....	10
5.1.-	PLAN DE MIGRACIÓN.....	10
5.2.-	PLAN DE SALIDA DEL SERVICIO	11
6.	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	11
6.1.-	RELACIONES ENTRE LA EC Y LA ADJUDICATARIA	12
6.2.-	SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE.	12
6.3.-	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO.	13
6.4.-	CALIDAD DEL SERVICIO	13
6.5.-	PENALIZACIONES	13
6.6.-	MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS AL FINAL DEL CONTRATO	13
7.	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	14
8.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS ...	14
1.1	SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR	14
1.2	SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS.	14



1. ANTECEDENTES

Euskal Irrati Telebista – Radio Televisión Vasca (en lo sucesivo, EITB) es un ente público de derecho privado (dependiente del Gobierno Vasco) que fue creado en 1982 por el Parlamento Vasco para atender la demanda que desde la sociedad se hacía a los poderes públicos de existencia de 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 hasta el día de hoy, no ha sido otro que el de velar por la defensa de la libertad de expresión, el derecho a la libre comunicación y el impulso en la normalización del uso del euskera, todo ello de acuerdo con las exigencias de una sociedad democrática y plural.

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” (en lo sucesivo, Grupo EITB).

El Grupo EITB, al igual que la sociedad vasca, se encuentra en un periodo de transformación constante. Durante los últimos 40 años tres (3) han sido los pilares sobre los que se ha sustentado la actividad de la entidad: información cercana y entretenimiento de calidad, la adaptación tecnológica y la sostenibilidad económica.

En este contexto, la adaptación tecnológica supone como se ha expuesto un elemento constante y nuclear sobre el que proyectar su actividad. Por ese motivo, la 2030 ESTRATEGIA 2030, recientemente aprobada, plantea como línea estratégica prioritaria el mantener la permanente actualización tecnológica.

Una de las líneas de acción que se recogen en la referida estrategia para lograr ese objetivo no es otra que la de fomentar la innovación y digitalización de contenidos.

Por tanto, resulta necesario avanzar hacia la digitalización de los contenidos, no solo a nivel tecnológico (aunque, por supuesto, también es necesario) sino también, y sobre todo, como concepto, desarrollo y puesta a disposición de nuevos formatos narrativos y formas de conectar con el público vasco, sobre todo, con el público joven.

En conexión con lo expuesto EITB MEDIA dispone para internet de varias publicaciones, tanto en portales WEB como en aplicaciones multidispositivo, a través de los cuales difunde la mayor parte de contenidos multimedia. La EC produce por medios propios dichos contenidos multimedia y para su gestión o publicación de contenidos dispone de sistemas M.A.M. & C.M.S.

A pesar de lo señalado, se han identificado la necesidad de incorporar servicios adicionales a lo actualmente disponible, que:

- ✓ Faciliten la distribución en Internet actualmente existente en los sistemas de EITB Media.
- ✓ Armonice los contenidos audiovisuales en materia de formatos, plataformas y dispositivos disponibles en el mercado.
- ✓ Mejore en definitiva la “experiencia” del usuario.



Aunque de manera fragmentada e incompleta, la EC ya dispuso de prestaciones encaminadas a los objetivos descritos, a día de hoy la presente Unidad con la contratación propuesta pretende:

- 1) La renovación y concentración de servicio integrados capaces de ejecutar de manera global prestaciones requeridas en el ámbito de puesta disposición de contenidos digitales.
- 2) La adaptación de las prestaciones y especificaciones al actual “estado del arte”.

La adjudicataria deberá además de acometer los trabajos que se deriven de la migración de los servicios actuales, y se comprometerá a facilitar la migración de salida de esos mismos servicios una vez finalice el periodo contratado si posteriormente no fuera adjudicataria para la renovación del mismo.

Es por todo lo indicado por lo que procede a iniciar la concertación de los servicios en los términos a continuación descritos.

2. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar la condiciones y términos que regirán la contratación del servicio de Transcodificación de contenidos audiovisuales Bajo Demanda (“VOD Transcoding”) multiplataforma en internet.

El servicio objeto de la presente contratación comprenderá las siguientes prestaciones:

1. Transcodificación y reencapsulado en diferentes formatos y calidades de contenidos audiovisuales.
2. Extracción de ICONOS e imágenes secuenciales representativas de cada contenido audiovisual.
3. Entrega de los contenidos audiovisuales en sus diferentes formatos y calidades generados e iconos / imágenes representativas para su posterior distribución bajo demanda (VOD).
4. Servicio de informes y analíticas.
5. Servicio de Interface (API) para acceso y programación de las funcionalidades necesarias para la gestión tanto automatizada como manual de los servicios de transcodificación a demanda de la EC.
6. Servicios profesionales de soporte, formación y asesoramiento.



3. ESPECIFICACIONES Y REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS

EITB MEDIA dispone de recursos propios para la transcodificación y producción de una versión en un primer formato de alta calidad de los contenidos audiovisuales que produce y precisa publicar bajo demanda (VOD).

Con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario, EITB MEDIA precisa disponer de versiones de codificación adicionales con distintas calidades que faciliten la reproducción de los contenidos desde diversos dispositivos que en función de la calidad de la red y de las prestaciones del reproductor, utilizando técnicas de bit/rate adaptativo accedan al contenido en su versión de reproducción más adecuada.

A los efectos de facilitar el dimensionamiento del servicio a continuación se facilitan las métricas de la EC correspondientes al último ejercicio:

- Minutos de salida (anual) de contenidos transcodificados 2.779.405 minutos

El servicio de Almacenamiento y Distribución de Media VOD en Internet (CDN VOD & MEDIA CLOUD STORAGE) deberá cumplir las siguientes características:

a) Transcodificación en diferentes formatos y calidades de contenidos audiovisuales

La plataforma del licitador deberá recibir los ficheros de alta calidad generados por EITB MEDIA, encargándose de su transcodificación al menos en 3 calidades adicionales, a definir por la EC.

La plataforma del licitador será compatible con los protocolos FTP y SFTP o FTPS para la ingesta de dichos ficheros.

A modo informativo, el formato de alta calidad disponible a día de hoy es el siguiente:

- H264, 1280 x 720 / 25 frames progresivos, 16:9 video 2,5 Mb/sg y audio 96 Kb/sg.

No obstante, la plataforma a ofertar deberá poder dimensionarse a las características del primer formato de alta calidad que la EC requiera en función de sus necesidades.

Las plataformas de las candidatas deberán ser compatibles al menos con los siguientes perfiles de codificación y formatos de entrada:

- Codificación: H264, H265
- Bitrate video hasta 15 Mb/sg
- Bitrate audio hasta 320 Kb/sg
- Resolución de hasta 3840 x 2160 / 50 frames.
- Contenedores: MP4.
- Modo de codificación: VBR, CBR.

La plataforma del licitador será compatible al menos con los siguientes perfiles de codificación y formatos de salida:

- Codificación: H264, H265



- Bitrate video hasta 15 Mb/sg
- Bitrate audio hasta 320 Kb/sg
- Resolución de hasta 3840 x 2160 / 50 frames.
- Contenedores: MP4
- Modo de codificación: VBR, CBR.

b) Servicio de extracción de iconos e imágenes secuenciales representativas

Para cada contenido audiovisual que es procesado a los formatos de codificación anteriormente especificados, para su correcta difusión en Internet, EITB MEDIA precisa disponer de iconos y secuencias de imágenes representativas que faciliten reconocer el contenido con carácter previo a su reproducción.

Para tal fin, en el objeto de la presente contratación se incluye así mismo un servicio de extracción de ICONOS e imágenes secuenciales representativas de cada contenido audiovisual.

La plataforma de las candidatas deberá ser capaz de extraer por cada contenido procesado:

- Al menos 1 icono extraído en el punto medio de la duración del contenido. El formato del icono será en compresión jpg con 160 x 90 pixeles para 16/9 y 120 x 90 pixeles para 4/3.
- Al menos 20 imágenes representativas del contenido extraídas cada 5% de la duración a lo largo del contenido, comenzando desde el frame 0. El formato de las imágenes será en compresión jpg con 640 x 360 pixeles para 16/9 y 480 x 360 pixeles para 4/3.

c) Entrega de los contenidos audiovisuales en sus diferentes formatos y calidades generados e iconos / imágenes representativas para su posterior distribución bajo demanda (VOD)

Una vez ha concluido el proceso de transcodificación de cada contenido, la plataforma del licitador entregará de manera totalmente automática las diferentes versiones del contenido, así como los iconos e imágenes secuenciales representativas generados, en el sistema de almacenamiento en Internet que la EC indique y mediante los protocolos de transferencia de archivos que la EC especifique, a partir del cual procederá posteriormente a su publicación.

d) Requisitos generales mínimos del Servicio de Transcodificación de contenidos audiovisuales Bajo Demanda ("VOD Transcoding") multiplataforma en internet

La plataforma técnica dedicada a la prestación del servicio de Transcodificación de contenidos audiovisuales Bajo Demanda ("VOD Transcoding") multiplataforma en Internet deberá estar alojada en centros de datos con conexión directa al Backbone de una operadora de telecomunicaciones de referencia Tier 1, o en su defecto estar alojada en centros propios o en puntos neutros y disponga de una conexión de "peering" de al menos 10 Gbps con alguna de las siguientes operadoras:



- NTT
- Level3/GGlobal Crossing
- BT
- Telefónica
- Cable & Wireless
- Amazon
- AT&T
- Verizon
- Telia Sonera

En el servicio deberá comprender el almacenamiento temporal e infraestructuras que la prestación del presente servicio requiera.

El tiempo necesario para el procesado completo de cada contenido, incluyendo transcodificación en las calidades especificadas / extracción de iconos e imágenes secuenciales representativas / entrega de todas las versiones y ficheros auxiliares generados en el sistema de almacenamiento en Internet que la EC disponga, respecto a la velocidad "play" de reproducción del formato entregado por la EC será como mínimo de x2, teniendo en cuenta el flujo completo a partir de la ingesta del mismo (formato h264, 1280 x 720 / 25 frames progresivos, 16:9 video 2,5 Mb/sg y audio 96 Kb/sg.) hasta su consolidación completa en el almacenamiento dispuesto por la EC

La plataforma de las candidatas deberá disponer de recursos suficientes para procesar en paralelo al menos 4 tareas (x 3 calidades) en concurrencia sin perder el rendimiento mínimo indicado en el párrafo anterior (x2 velocidad "play") con contenidos en el formato de partida anteriormente especificado (h264, 1280 x 720 / 25 frames progresivos, 16:9 video 2,5 Mb/sg y audio 96 Kb/sg.).

Los costes tanto de infraestructuras como del tráfico generado para la entrega de los contenidos procesados deberán quedar comprendidos por completo en las tarifas fijas contratadas sin coste adicional para la EC, facturándose únicamente los conceptos por uso que se especifican posteriormente en el apartado 8.2.1. del presente documento.

e) Herramientas para la Gestión del Servicio "VOD Transcoding"

La plataforma del adjudicatario del servicio Transcodificación de contenidos audiovisuales bajo demanda ("VOD Transcoding") dispondrá de herramientas para la gestión integral del servicio de forma autosuficiente, con acceso tanto manual (desde "gui") como automático (a través de interface API) desde los servidores de la EC, y sin que sea necesaria la intervención puntual por parte del equipo técnico del proveedor, salvo incidencias o servicios profesionales adicionales a demanda de la EC.

Se describen a continuación los requerimientos mínimos de dichas herramientas para la gestión del servicio contratado.

i. Herramienta para el seguimiento de la gestión de las incidencias (soporte):

- Herramienta sencilla e interfaz amigable y personalizado para las necesidades de la EC.
- Que incluya fecha de alta, tiempo de respuesta a la EC, estado de la incidencia y fecha de cierre de la incidencia.



- Deberá diferenciar las incidencias críticas de las no críticas (establecidas por la EC a la apertura de las misma) y las incidencias que afectan a los SLA de las que no.
- Permitirá el seguimiento en tiempo real del estado de cada incidencia y su trazabilidad.

ii. Herramienta para la explotación de la plataforma de "VOD Transcoding"

El servicio de transcodificación de contenidos audiovisuales bajo demanda ("VOD Transcoding") deberá disponer de una herramienta que permita configurar los flujos de transcodificación, gestionar prioridades y explotar todas las funcionalidades descritas en los anteriores apartados.

La herramienta deberá facilitar la supervisión, seguimiento del progreso y gestión de las tareas de transcodificación en curso con granularidad de "Stream" / Formato / Versión.

iii. Informes y analíticas

El servicio de transcodificación de contenidos audiovisuales bajo demanda ("VOD Transcoding") deberá facilitar la generación de informes y analíticas de las tareas de transcodificación con las siguientes prestaciones:

- La granularidad de los informes será como mínimo en el ámbito temporal con precisión horaria y en el ámbito de contenido con precisión de fichero audiovisual.
- El servicio de informes y analíticas estará disponible tanto a demanda manual desde la herramienta de gestión del servicio, como mediante API que permita crear aplicaciones de informes personalizados que se integren con los datos siendo posible automatizar tareas de generación de informes.

f) Seguimiento de la facturación del servicio:

La plataforma deberá poner a disposición de la EC una herramienta que permita realizar el seguimiento de las métricas del servicio facturables, que serán las siguientes:

- Tarifa plana del servicio "VOD Transcoding" incluyendo al menos todos los requisitos mínimos establecidos en el presente pliego.
- Tarificación del número de minutos transcodificados "VOD"

La herramienta facilitada para seguimiento de la facturación posibilitará validar las métricas y consumos de cálculo de la información de facturación.

Debe estar detallado y documentado el sistema de cálculo de la facturación y las fuentes de datos que se utilizan.

g) Servicio de Interface (API) para acceso de la E.C. y programación de las funcionalidades necesarias para la gestión del servicio de "VOD Transcoding".



La plataforma deberá disponer de una interface (API) que presentará todas las funcionalidades de acceso y gestión del servicio contratado descritas en los apartados anteriores, tanto mediante frontales remotos de gestión manual como mediante procesos automatizados desde los sistemas CMS y MAM de EITB, mediante la llamada a funciones programadas.

4. PRUEBAS DE VALIDACIÓN Y VALORACIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

A fin de completar, verificar y puntuar los parámetros de la solución objeto de valoración, la comisión técnica constituida al efecto procederá a efectuar a las candidatas una "prueba de concepto, valoración y verificación técnica" (en lo sucesivo, Prueba).

La Prueba tendrá por objeto la validación, verificación y valoración por la comisión técnica de:

- Idoneidad de las especificaciones ofertadas.
- Adecuación de prestaciones técnicas de los servicios ofertados.
- Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos
- Articulación de la Plataforma y solución ofertada.
- Funcionamiento en "real" de:
 - ✓ Herramientas ofertadas.
 - ✓ Funcionalidad de las interfaces de programación (API) que hacen posible la integración de los sistemas propuestos con la EC.

Para la ejecución de dicha Prueba las candidatas deberán poner a disposición de la EC una maqueta con prestaciones iguales o equivalentes a la plataforma/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 plataforma propuesta" una dotación mínima de demostración con al menos los siguientes elementos de servicios:

- Servicio de transcodificación de contenidos audiovisuales bajo demanda con herramientas que se pondrán a disposición de la EC que permitan verificar los requerimientos mínimos, las prestaciones operativas y capacidades de integración globales propuestas.

Se estima que la prueba se efectuará a partir del 1 de abril y se comunicarán con al menos una semana de antelación.

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.

En las pruebas de integración mediante interfaces de programación (APIs) será necesario proporcionar a la EC toda la documentación necesaria con la antelación suficiente para poder desarrollar las correspondientes pruebas de validación.



De acuerdo con el principio de igualdad y transparencia, el contenido de la Prueba 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 dicha Prueba será un requisito indispensable para la valoración de sus propuestas. Las candidatas que no se presenten a la Prueba quedarán excluidos del procedimiento de licitación.

Así mismo, la maqueta sometida a las pruebas de validación deberá cumplir al menos con el siguiente conjunto de requisitos mínimos listados en la tabla. Aquellas candidatas cuya maqueta presentada no cumpla durante la Prueba con todos y cada uno de estos requisitos quedarán excluidas del presente procedimiento de licitación.

Requisito mínimo	Descripción
Inbox de entrada para subida de ficheros	La maqueta del licitador debe disponer de un inbox de entrada de ficheros a transcodificar, compatible con al menos los protocolos FTP y SFTP o FTPS para la ingesta de dichos ficheros.
Herramienta de explotación de plataforma de VOD Transcoding	La herramienta debe ser capaz al menos de supervisar tareas, realizar un seguimiento del progreso y gestionar prioridades de las tareas de transcodificación en curso.
Uso de la API para la gestión del servicio	A través de la API deberán poder comprobarse al menos las siguientes funcionalidades: -Alta de tareas -Consulta del estado de las tareas -Cambio prioridades de las tareas -Borrado de tareas
Entrega de los contenidos	La EC pondrá a disposición de las candidatas credenciales de acceso a un sistema de almacenamiento, accesible mediante FTP y protocolo HTTP, en el cual deberán depositar de forma automática todos los ficheros generados una vez concluido el proceso de transcodificación de cada contenido.

A efectos de fijar la planificación de dicha prueba 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.

5. PLAN DE MIGRACIÓN Y PLAN DE SALIDA

5.1.- Plan de Migración

El plazo para efectuar la migración del 100% del servicio será como máximo de 60 días a contar desde la fecha de formalización del presente contrato.



Durante el periodo de migración el servicio vigente deberá estar 100% operativo en todo momento, por lo que el licitador deberá garantizar que las tareas precisas para la migración del servicio ni interrumpen ni degradan la prestación de los servicios vigentes.

La candidata presentará una propuesta para la realización del Plan de Migración, en el que justificará:

- La metodología propuesta.
- El cronograma de tareas propuesto para su ejecución.
- Las garantías sobre continuidad del servicio durante el periodo de migración.
- La calidad y cantidad de los recursos comprometidos.
- La adecuación, medios y duración del plan de formación del personal de la EC en las herramientas y API incluidas.

El plan de migración incluirá los costes derivados de la adaptación de la plataforma de la EC al nuevo proveedor del servicio.

La migración de los servicios contratados será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria asumiendo los costes (infraestructura / tráfico, etc.) que ésta implique, incluyendo los derivados del movimiento de la información y contenidos almacenados en los servicios actualmente contratados. En función del plan propuesto y con el objetivo de facilitar dicha migración, la EC valorará la viabilidad de facilitar perfiles especiales de acceso a los servicios actualmente contratados.

Todos los costes de adaptación de los sistemas si fuera necesario instalarlos en la sede de la EC serán por cuenta de la adjudicataria.

El adjudicatario no facturará por ningún concepto hasta la fecha en que dicha migración se haya realizado y se haya iniciado la prestación efectiva de los servicios contratados.

Transcurrido el plazo máximo de 60 días establecido, si dicha migración no hubiera tenido efecto, el adjudicatario deberá asumir el coste de los servicios a migrar, o en su caso la EC aplicará las penalizaciones o podrá proceder a la resolución del contrato.

5.2.- Plan de Salida del servicio

La candidata deber presentar un plan para la salida ordenada del servicio una vez concluido el periodo contratado.

En dicho plan se compromete a mantener la continuidad del servicio durante la migración al nuevo adjudicatario de este si así se diera el caso, con los mismos precios vigentes al final del contrato, así como a facilitar a la contratante la migración de los contenidos audiovisuales a la plataforma que disponga el nuevo adjudicatario para tal fin.

Se estima que la migración del servicio no superará un periodo máximo de 60 días a partir de la formalización del nuevo contratista del servicio.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO



6.1.- Relaciones entre la EC y la Adjudicataria

Con el fin de conducir las relaciones entre la EC y la adjudicataria del servicio, ésta nombrará:

- Un/a (1) interlocutor/a responsable del contrato.
- Un/a (1) responsable del servicio sobre el cual recaerá la gestión del día a día del servicio.

Ambas funciones podrán ser asumidas por la misma persona, si así lo considera oportuno la adjudicataria.

Asimismo, la adjudicataria deberá informar en todo momento a EC del desarrollo del servicio contratado.

Cuando así sea requerida por la EC, la adjudicataria deberá participar en aquellas reuniones que afecten a asuntos relacionados con el servicio contratado.

Mensualmente, la adjudicataria facilitará informes detallados sobre la ejecución del servicio.

La facturación real se producirá en periodos mensuales naturales, y será desglosada y resumida en papel y soporte electrónico (formato excel) mediante acceso directo vía *web* a esta información.

La herramienta para seguimiento de la facturación del servicio será capaz de presentar todos los conceptos de facturación que se han especificado anteriormente en el apartado (3) discriminando el periodo temporal que se establece para cada factura. El formato de entrega de los informes y de los datos deberá ser validado por la EC.

6.2.- Servicios de asistencia y soporte.

La presente contratación comprenderá un servicio de asistencia y soporte:

- Soporte 24 horas y 365 días año.
- El/la responsable del servicio que haya nombrado la empresa que resulte adjudicataria garantizará la comunicación continua entre las partes.
- La comunicación y gestión de las incidencias se desarrollará a través de las herramientas que se han especificado anteriormente en el apartado (3).
- Respuesta en función de la criticidad de la incidencia.

A modo de seguimiento, las candidatas deberán fijar sobre los servicios de asistencia y soporte unos tiempos máximos de respuesta que, en ningún caso, podrán superar los siguientes:

- Tiempo de atención telefónica para cualquier incidencia mediante la herramienta especificada en el párrafo (3): inmediata.
- Tiempo de respuesta con primer diagnóstico para incidencias críticas, una vez comunicadas mediante la herramienta especificada en el párrafo (3): máximo 0,5 horas. La consideración de "crítica" la establecerá la EC en función del alcance que suponga la incidencia en el servicio y deberá ser recogida como tal en el registro de incidencias.



- Tiempo de respuesta con diagnóstico para incidencias no críticas, una vez comunicadas mediante la herramienta especificada en el párrafo (3): máximo 48 horas. La consideración de “no crítica” la establecerá la EC en función del alcance que suponga la incidencia en el servicio.

6.3.- Servicios de asesoramiento.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en los PCAP las candidatas podrán incluir en sus propuestas un servicio de asesoramiento a demanda de la EC que permita ampliar el rendimiento del servicio y / o mejorar su eficacia.

Si bien cada candidata podrá fijar su metodología de trabajo, la que a este respecto se facilite deberá cumplir con, al menos, los siguientes parámetros:

- Interlocución a través del responsable del servicio.
- Eficiencia en el procedimiento de trabajo.

6.4.- Calidad del servicio

La adjudicataria deberá prestar el servicio objeto de la presente contratación de acuerdo con los niveles de calidad fijados por la EC en el presente pliego.

Para la evaluación del nivel de calidad de los servicios se utilizará como parámetro el **tiempo trimestral de disponibilidad del servicio**.

Este parametro se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

- **Tiempo trimestral de disponibilidad del servicio:** sumatorio de las horas en las cuales el servicio está plenamente disponible dividido entre las horas del trimestre.

El tiempo trimestral de disponibilidad del servicio, deberá ser como mínimo 99,98 %.

Dicho parámetro será calculado por la empresa que resulte Adjudicataria a partir de los datos recogidos en la herramienta que se ha especificado anteriormente en el apartado (3), para el seguimiento de la gestión de las incidencias (soporte) y deberá ser entregado junto con su justificación a la EC en los Informes trimestrales de seguimiento del servicio.

La EC podrá requerir en cualquier momento a la empresa que resulte Adjudicataria el citado parámetro y esta se lo deberá entregar junto con su justificación en un plazo máximo de **tres días hábiles**.

6.5.- Penalizaciones

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

6.6.- Migración de los servicios al final del contrato

Una vez concluido el contrato la adjudicataria deberá facilitar en cualquier caso o la migración de los servicios que viniera prestando hasta esa fecha.



Las acciones precisas para facilitar dicha migración posterior se consideran un servicio profesional incluido en el importe del contrato, y únicamente podrá facturarse y al mismo precio vigente a la fecha de extinción, la prestación temporal de aquellos servicios que sea preciso prorrogar durante dicho proceso de migración, por necesidades de la continuidad de la difusión de contenidos que precise la EC.

7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

El personal de la adjudicataria sea propio o subcontratado, relacionado con todas las labores de instalación, mantenimiento, gestión, comercial, etc. estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte la EC.

La adjudicataria no podrá en ningún caso utilizar / explotar / publicar la información derivada de la explotación de los servicios adjudicados sin consentimiento expreso de la EC.

La adjudicataria está obligada a la custodia y seguridad efectiva de los contenidos audiovisuales que durante la explotación de los servicios contratados sean procesados / almacenados / publicados en la plataforma de la empresa Adjudicataria. Se comprometerá así mismo a la destrucción de las copias que de los mismos queden finalmente almacenados al finalizar el servicio contratado.

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

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

1.1 SOBRE C.- Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

1.2 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.