

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIO DE EXPLOTACIÓN TÉCNICA PARA TELEVISIÓN AUTONÓMICA DE ARAGÓN Y RADIO AUTONÓMICA DE ARAGÓN





## INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. CONSIDERACIONES GENERALES.....	4
2.1. SOBRE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE LAS ENTIDADES CONTRATANTES.....	4
2.2. SOBRE LAS NECESIDADES QUE SE PRETENDEN CUBRIR CON LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL Y EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.....	5
2.3. TITULARIDAD DEL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.....	6
2.4. OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE CARÁCTER LABORAL, SOCIAL, FISCAL Y MEDIOAMBIENTAL.....	6
2.5. OBLIGACIONES DE SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.....	6
2.6. SUBROGACIÓN.....	6
2.7. USO DE MEDIOS E INSTALACIONES POR LA EMPRESA CONTRATISTA.....	7
2.8. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.....	10
2.9. RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	11
2.10. DELEGADO DEL CONTRATISTA.....	12
2.11. COMISIÓN MIXTA.....	12
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE EXPLOTACIÓN.....	13
3.1. INFRAESTRUCTURAS AUDIOVISUALES.....	15
3.1.1 Servicio de continuidad.....	16
3.1.2 Servicio de control central.....	17
3.1.3 Servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual.....	19
3.1.4 Servicio de infraestructuras de producción audiovisual.....	24
3.1.5 Servicio de documentación.....	26
3.1.6 Servicio de gestión de contenidos.....	27
3.2. OPERACIÓN TÉCNICA PARA LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES.....	28
3.2.1 Servicio de producción de operación técnica.....	31
3.2.2 Servicio de imagen.....	32
3.2.3 Servicio de sonido.....	33
3.2.4 Servicio de programa.....	34



**3.2.5 Servicio de operación auxiliar ..... 35**

**3.2.6 Servicio de operación en exteriores ..... 37**

**3.2.7 Servicio de accesibilidad ..... 39**

**4. EJECUCIÓN CONTRACTUAL..... 40**

**4.1. CONTROL DE CALIDAD ..... 40**

**4.2. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA DE LOS SERVICIOS ..... 41**

**4.3. SISTEMAS DE GESTIÓN ..... 41**

**4.4. HORARIOS DE PRODUCCIÓN Y EMERGENCIAS INFORMATIVAS ..... 42**

**4.5. INVENTARIO ..... 42**

**4.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO..... 43**

**4.7. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO..... 45**

**4.8. PLAN DE FORMACIÓN..... 46**

**5. CONTACTOS AUTORIZADOS DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN..... 48**



## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la prestación del servicio de explotación técnica para la Televisión Autonómica de Aragón (TVAA) y la Radio Autonómica de Aragón (RAA).

Dichas condiciones hacen referencia a las características técnicas mínimas que debe incorporar la prestación del servicio objeto del contrato.

## 2. CONSIDERACIONES GENERALES

### **2.1. SOBRE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE LAS ENTIDADES CONTRATANTES**

TVAA y RAA son dos sociedades mercantiles de capital íntegramente público suscrito por la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV) y creadas respectivamente por Decretos del Gobierno de Aragón 13/2005 y 14/2005, ambos de 11 de enero.

De conformidad con lo previsto en el art. 16 de la Ley 8/1987, de 15 de abril, de creación, organización y control parlamentario de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, TVAA y RAA son los prestadores del servicio público de comunicación audiovisual en la Comunidad Autónoma de Aragón, prestación que realizan en régimen de gestión directa.

TVAA y RAA tienen la consideración de prestadores del servicio de comunicación audiovisual en el sentido previsto en la Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual y en el art.2.4 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual.

Como tales prestadores del servicio de comunicación audiovisual, TVAA y RAA tienen el control efectivo, esto es, la dirección editorial, sobre la selección de los programas y contenidos y su organización en sus respectivos canales de difusión.

TVAA y RAA son titulares respectivamente de los canales Aragón TV y Aragón Radio y de las páginas web aragontelevision.es y aragonradio.es. Asimismo, TVAA y RAA comparten plataformas digitales en internet de contenidos audiovisuales como Aragón Noticias, Aragón Deporte, Aragón Cultura y Aragón Sostenible y otras que se puedan crear a partir de los contenidos que se vayan produciendo en lo sucesivo, incluidos contenidos específicos para su difusión a través de canales digitales en internet.

Como tales prestadores del servicio de comunicación audiovisual y titulares de sus respectivos canales de difusión, TVAA y RAA ostentan la libertad y responsabilidad editorial sobre los contenidos difundidos a través de los mismos lo que implica que



corresponde exclusivamente a TVAA y RAA seleccionar los contenidos o programas, los materiales informativos, el enfoque de los mismos y la organización en horarios y programación de los diferentes contenidos. Asimismo, corresponde a TVAA y RAA, en el ejercicio de esta misma libertad editorial, seleccionar los contenidos que se difundirán a través de sus canales ordinarios y los que se difundirán a través de sus plataformas digitales en internet.

## **2.2. SOBRE LAS NECESIDADES QUE SE PRETENDEN CUBRIR CON LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL Y EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Mediante el presente procedimiento de contratación, las entidades contratantes pretenden obtener la prestación de un servicio para la explotación de distinto equipamiento técnico y de instalaciones propiedad de TVAA/RAA.

El sector audiovisual ha experimentado una importante evolución en los últimos años, que ha provocado varios cambios sustanciales.

Por una parte, los medios de difusión tradicionales, como la televisión (TDT) y la radio (FM), que antes funcionaban de forma diferente e independiente en cuanto a sus contenidos, filosofía y forma de trabajo, están evolucionado hacia una misma visión y forma de trabajo conjunta. Además, existe un nuevo medio de difusión a través de internet, que se ha convertido en un medio fundamental para la difusión de contenidos, con un alcance mucho mayor que los medios de difusión tradicionales, ya que permite su difusión por todo el mundo y a través de todo tipo de plataformas: webs, aplicaciones para dispositivos móviles, plataformas OTT, etc

Por otra parte, los avances en el entorno tecnológico y el auge de las redes IP, implican tecnologías comunes para todos los medios de difusión, que en muchos casos pueden aumentar la eficiencia en la utilización de los recursos empleados, evitando duplicidades en los mismos. Las nuevas tecnologías vienen acompañadas con avances en los sistemas de comunicaciones que inciden en los flujos y sistemas de trabajo. Así mismo, esto provoca también que se esté abriendo el camino hacia la horizontalidad y transversalidad, con una visión estratégica conjunta para todos los medios de difusión.

Por último, la misión de TVAA/RAA es seguir liderando el sector audiovisual y apostar por la tecnología y los profesionales que lo integran, por lo que se hace necesario diseñar y disponer de un entorno y unos medios que permitan ofrecer unos contenidos adecuados y evolucionar al mismo ritmo que las demandas del servicio público por parte de la sociedad, es decir, facilitar el acceso a la información y los contenidos, cuándo, cómo y dónde le interese a la ciudadanía.

Por todo ello, el resultado de la ejecución contractual consistirá en una serie de prestaciones transversales a los tres medios de difusión mencionados (televisión, radio e internet), que faciliten el servicio de explotación técnica de TVAA/RAA.



### **2.3. TITULARIDAD DEL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

En el caso de que de la ejecución contractual se derivase, como resultado, la creación de obra o elementos del intelecto que puedan ser objeto de derechos de propiedad intelectual o industrial (como por ejemplo desarrollos de software), la empresa contratista cederá a las entidades contratantes la titularidad de los derechos de explotación sobre tales creaciones, en especial los señalados en el artículo 99 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (TRLPI), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 97 del citado TRLPI.

### **2.4. SUBROGACIÓN Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL**

A efectos de permitir el cumplimiento de lo previsto en el III Convenio Colectivo de la industria de producción audiovisual (técnicos) (código de convenio número 99012985012002) se facilitará la información relativa al personal comprometido por la empresa contratista actual para la prestación del servicio de naturaleza análoga al del presente procedimiento. Esta información se encuentra a disposición de aquellos licitadores interesados mediante su solicitud al órgano de contratación. La información solicitada será facilitada a los interesados en un plazo de seis días a partir de la recepción de una solicitud en tal sentido dirigida a los contactos señalados en el apartado 5 de este pliego, siempre y cuando la misma se haya presentado antes de que expire el plazo de presentación de las ofertas.

Una vez completada la subrogación, en su caso, la empresa contratista asumirá la posición y responsabilidad del empleador correspondiéndole, en consecuencia, todas las facultades de organización de las relaciones laborales abarcadas y todas las responsabilidades inherentes a las mismas. Así, la celebración, modificación, suspensión o extinción de cualquier contrato de trabajo de su personal, subrogado o propio, por cualquier causa, será de la exclusiva decisión y responsabilidad de la empresa contratista, siendo a su cargo la totalidad de las situaciones jurídicas en las que se pueda ver inmersa, así como las indemnizaciones que se deban afrontar.

La empresa contratista se obliga a poner a disposición de las entidades contratantes toda la información necesaria sobre el personal destinado a la ejecución del contrato y todas las circunstancias concurrentes en sus respectivas relaciones laborales para que ésta pueda ser facilitada a los eventuales interesados en participar en procedimientos de adjudicación de aquellos contratos que puedan ser convocados una vez finalizado el que es objeto del presente procedimiento. La empresa contratista asumirá toda la responsabilidad sobre la veracidad y la exactitud de la información facilitada, dejando a las entidades contratantes indemnes frente a eventuales reclamaciones por el incumplimiento o por el cumplimiento negligente o defectuoso de esta obligación o ante las variaciones acaecidas desde el momento de puesta a disposición de esta información y la consumación de los eventuales procesos de subrogación del personal.



El personal que la empresa contratista deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de ésta, sin que se pueda producir la consolidación de las personas que, dependientes de la empresa contratista, realicen las prestaciones objeto del contrato. Dicho personal no se integrará en las entidades contratantes ni pasará a ser considerado personal de las mismas.

La empresa contratista asumirá todos los costes de los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución del contrato, con total responsabilidad como empresa ejecutante.

La adjudicación de este procedimiento no establece relación laboral alguna entre TVAA/RAA y los trabajadores o personal adscrito, dependiente o contratado por la empresa contratista. Por consiguiente, toda persona que preste sus servicios a la empresa contratista estará vinculada a la misma, comprometiéndose aquella a cumplir con las normas laborales, civiles, mercantiles, fiscales, de seguridad e higiene en el trabajo, de prevención de riesgos laborales, de igualdad, de integración de personas con discapacidad y medioambientales y, en definitiva, aquellas que resulten aplicables a este personal, sin que exista vinculación alguna de dichas personas con TVAA/RAA.

La empresa contratista mantendrá indemnes a TVAA/RAA en todo momento, tanto durante la vigencia del presente contrato como posteriormente, respecto de cualquier reclamación derivada de resolución judicial, arbitral o administrativa que sea consecuencia, directa o indirecta, de las relaciones que se hayan establecido o se establezcan entre la empresa contratista y el personal por ella contratado o los materiales o servicios adquiridos o comprometidos.

La empresa contratista asumirá toda la responsabilidad por la contratación de las obras y de los servicios que sean necesarios para la ejecución contractual y se obliga a cumplir la legislación tributaria y de Seguridad Social en esta materia.

Este procedimiento no concede a la empresa contratista ninguna facultad para contratar y/o adquirir bienes, personal ni servicios en nombre de TVAA/RAA. Por tanto, cualquier contratación que haga la empresa contratista lo hará en nombre e interés propio.

## **2.5. USO DE MEDIOS E INSTALACIONES POR LA EMPRESA CONTRATISTA**

Por su propia naturaleza, el adecuado cumplimiento de la prestación objeto del presente contrato exige que ésta se lleve a cabo, principalmente, en las instalaciones del Centro Principal de Producción (CPP) que la CARTV tiene en Avda. María Zambrano nº 2 de Zaragoza y en sus respectivas Delegaciones en Huesca y Teruel . Por ello, en general y salvo cuando la prestación concreta requiera otra cosa, el personal asignado a la ejecución contractual por la empresa contratista deberá estar ubicado en dichas instalaciones.

En dichas instalaciones está todo el equipamiento y medios técnicos necesarios para la ejecución del servicio de explotación. Todo este equipamiento es propiedad de las



entidades contratantes, por lo que éstas podrán disponer libremente de todo ello, sin que el presente contrato suponga ningún derecho de uso exclusivo en favor de la empresa contratista. TVAA y RAA podrán encargar a terceros la operación de determinado equipamiento técnico o realizarlo con medios propios para producciones audiovisuales concretas, para atender necesidades singulares o sobrevenidas, para garantizar el mantenimiento de la emisión o para atender necesidades que no queden cubiertas por el alcance del presente contrato.

Será responsabilidad de la empresa contratista el cuidado y conservación adecuados de dichos medios e instalaciones, siendo de su cuenta la totalidad de los desperfectos, pérdida o deterioro de los objetos cuando fuera imputable a la acción u omisión de su personal.

La prestación del servicio en estas instalaciones por parte de la empresa contratista se realizará en calidad de empresa contratada por TVAA/RAA. Ni la empresa contratista ni su personal tendrán derecho a realizar sobre las instalaciones un uso distinto al estrictamente necesario para la adecuada ejecución contractual. Por parte de la empresa contratista como de su personal sólo se realizarán dentro de las instalaciones los trabajos precisos para la ejecución del objeto del contrato, sin que se pueda extender su actividad a otras materias o asuntos que no afecten única y directamente a la ejecución contractual. Los medios técnicos de las entidades contratantes, no podrán ser utilizados por la empresa contratista para otros fines que no sean los propios de este contrato o los solicitados por las entidades contratantes. El incumplimiento de lo anterior conllevará la aplicación de la penalización correspondiente de acuerdo con lo previsto en el Anexo XIII del Pliego de Cláusulas Particulares.

Todas las órdenes de servicio que las entidades contratantes deban cursar o las demandas de uso de estos medios e instalaciones para la ejecución contractual por parte de la empresa contratista se realizarán directamente entre el Responsable del Contrato de las entidades contratantes y el Delegado del Contratista o personas en quienes expresamente deleguen.

Las instalaciones y medios técnicos para la ejecución contractual por parte de la empresa contratista son los que constan detallados a continuación. En todo caso, se garantiza que la empresa contratista tendrá acceso a todas las instalaciones y medios cuya utilización sea inherente a la ejecución contractual. Los medios facilitados se entregan en perfecto estado y adaptados a la normativa vigente. Cualquier modificación propuesta por la empresa contratista deberá contar con la autorización de las entidades contratantes para su realización y será por cuenta de la empresa contratista.

- Espacios de trabajo: Se pondrá a disposición de la empresa contratista los espacios de trabajo necesarios para aquellos servicios que lo precisen. Dichos espacios estarán dotados del mobiliario de oficina necesario. Los elementos de protección personal, así como los requerimientos especiales de dotación de los puestos de trabajo o adaptaciones que a nivel ergonómico se deban realizar en consonancia con la evaluación de los puestos de trabajo, serán por cuenta de la



empresa contratista así como cualquier otra petición específica que, en este sentido, solicite su propio personal.

- Equipamiento informático: Los espacios de trabajo estarán dotados de red telefónica con sus correspondientes terminales telefónicos, red de datos e internet, así como de los ordenadores fijos necesarios para los distintos servicios técnicos requeridos en el presente pliego, siendo a cargo de la empresa contratista el resto de medios necesarios para la prestación del servicio (como ordenadores fijos para tareas de gestión o administración del contrato, ordenadores portátiles, impresoras, sistemas de almacenamiento, sistemas de comunicación con las sedes de la empresa contratista,...). Los equipos propios de la empresa contratista, en caso de tener que conectarse a la red corporativa de TVAA/RAA, deberán cumplir con las características técnicas y someterse a las políticas de ciberseguridad que marque CARTV.
- Estudios: En el Anexo 1 se detalla el equipamiento técnico integrado en las instalaciones de CARTV que en él se incluyen (estudios de TVAA, estudios de RAA y auditorio del CPP) y que es el objeto de explotación técnica por parte de la empresa contratista.
- Equipamiento técnico: Además del equipamiento técnico mencionado en el Anexo 1 (ubicado en estudios y auditorio), la empresa contratista deberá llevar a cabo la operación y mantenimiento de todo el equipamiento técnico integrado en el resto de instalaciones de CARTV y necesario para completar el servicio de explotación tal como se indica en este pliego.
- Vehículos: TVAA y RAA tienen una serie de vehículos asignados al servicio de operación en exteriores. Estos vehículos se detallan en el Anexo 1 y no se podrán destinar a otros usos no relacionados con el servicio de operación en exteriores, por lo que los desplazamientos del personal de la empresa contratista deberán realizarse por cuenta de ésta, mediante los medios que estime oportunos.  
La empresa contratista se encargará de la conducción de los vehículos, tanto para la prestación del servicio de operación en exteriores, como para las labores de limpieza, mantenimiento, revisiones y reposición de combustible que sean necesarias. No obstante, los costes derivados de estas tareas (limpieza, taller, ITV y combustible), correrán a cuenta de las entidades contratantes, quienes comunicarán en cada caso los mecanismos adecuados para el pago. La empresa contratista también se encargará de la gestión de los mantenimientos de los grupos electrógenos de los vehículos, con la empresa contratada para ello por las entidades contratantes. En caso de que no se realicen las actuaciones de mantenimiento y revisiones en tiempo y forma, la empresa contratista correrá con los gastos y sanciones que se deriven.

Los vehículos están rotulados con los logos e imagen corporativa de TVAA/RAA, por lo que nunca se utilizarán de forma que la imagen de TVAA/RAA pueda ser confundida, menoscaba o denigrada.



El seguro de los vehículos corre por cuenta y cargo de las entidades contratantes, tanto del continente como del contenido. Los gastos derivados del mal uso de los vehículos (averías, accidentes, multas, ...) correrán por cuenta y cargo de la empresa contratista.

- Software de gestión: TVAA y RAA dispondrán de un software de gestión, que la empresa contratista deberá utilizar para la gestión de diversas tareas del servicio de explotación, tal como se detalla en el apartado 4.3 del presente pliego.
- Almacenes: La empresa contratista podrá hacer uso, no exclusivo, de un espacio para el almacenamiento de los repuestos, material fungible y herramientas que debe proporcionar para la ejecución del servicio de mantenimiento exigido dentro del servicio de explotación del presente contrato.

Todo este equipamiento podrá ir variando en función de la evolución de la actividad de comunicación audiovisual que lleven a cabo las entidades contratantes así como de la evolución tecnológica. La renovación de dicho equipamiento o el traslado de su actividad a otras instalaciones distintas de las anteriormente citadas no constituirá una causa de modificación del contrato, sin perjuicio de los ajustes que, en cada caso, sea preciso realizar para mantener la prestación del servicio. En todo caso, la empresa contratista tendrá la obligación de realizar las adaptaciones organizativas y las acciones de capacitación de su personal que considere pertinentes para garantizar la continuidad de la ejecución contractual ante los sucesivos cambios tecnológicos o adaptaciones de los equipos e instalaciones anteriormente descritos.

## 2.6. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

De conformidad con lo dispuesto en el art. 24.3 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en tanto en cuanto la actividad de la empresa contratista se desarrolle en las instalaciones puestas a disposición por la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión y las entidades contratantes, corresponderá a éstas vigilar el cumplimiento por dicha empresa contratista y, en su caso, sus subcontratistas de la normativa de prevención de riesgos laborales en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar.

La empresa contratista dará traslado a sus trabajadores de las comunicaciones e instrucciones que a tal efecto se les realicen.

El incumplimiento de las instrucciones que en el ejercicio de esta actividad de coordinación de actividades empresariales se les hayan podido realizar desde las entidades contratantes será causa de penalización de conformidad con lo previsto en el Anexo XIII del Pliego de Cláusulas Particulares.

Planes de autoprotección, emergencia y evacuación:



De acuerdo con el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, la empresa contratista estará integrada en todo momento dentro de los planes de autoprotección o de emergencia de la empresa titular del centro de trabajo y de las empresas principales, formando parte de los equipos de las brigadas de emergencia, para alarma y evacuación así como de primeros auxilios, siguiendo las instrucciones oportunas del/de la jefe/a de emergencia y/o al/a la jefe/a de intervención en las acciones y funciones que se le requieran.

El personal deberá tener la formación e información oportunas y necesarias para el desempeño efectivo de estas funciones, por ello:

La empresa contratista deberá garantizar la formación continua que viene establecida en el artículo 20 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, quedando a cargo de la empresa titular del centro las acciones en materia de coordinación y comunicación de las instrucciones procedentes.

La empresa contratista colaborará con la empresa titular del centro y se asegurará que sus personas trabajadoras reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar.

Asimismo, la empresa contratista deberá contribuir con personal voluntario en el centro de trabajo que tenga formación y acreditación que les reconozca su capacitación para el uso y manejo de desfibriladores externos por personal no médico ni de enfermería en establecimientos no sanitarios.

## **2.7. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

Las entidades contratantes designarán un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que se le atribuyan.

El responsable del contrato podrá ser una persona física o jurídica, vinculada a las entidades contratantes o ajena a ellas. También podrá designarse como responsable del contrato a un conjunto de personas en cuyo caso se determinará, en el mismo acto de su designación, la forma de toma de decisiones y de comunicación de las mismas al órgano de contratación y a la empresa contratista.

Entre otras facultades, corresponderá al responsable del contrato:

- a) Emitir cuantos informes sean necesarios acerca de las diferentes incidencias o cualesquiera circunstancias se produzcan durante la ejecución contractual.
- b) Dictar las instrucciones de interpretación y ejecución de los contratos que considere necesarias para garantizar la adecuada prestación contractual.



- c) Validar la ejecución contractual y emitir las correspondientes certificaciones mensuales y finales que acrediten el contenido de la prestación recibida y que determinen el valor de la misma en cada mensualidad y, en consecuencia, justifiquen los correspondientes abonos a la empresa contratista.
- d) Proponer la imposición de penalidades cuando acredite el incumplimiento de alguna de las obligaciones que justifiquen la imposición de las mismas según lo previsto en el Anexo XIII del Pliego de Cláusulas Particulares.
- e) Proponer la resolución del contrato cuando acredite la concurrencia de alguna de las causas de resolución recogidas en el Anexo XVI del Pliego de Cláusulas Particulares.
- f) Cuantas otras le correspondan por así estar previsto en la LCSP o le sean expresamente encomendadas por el órgano de contratación

El responsable del contrato podrá contar con la asistencia de técnicos especialistas o de personal o profesionales específicos para el cumplimiento de sus funciones.

## **2.8. DELEGADO DEL CONTRATISTA**

La empresa contratista designará un delegado que consistirá en un equipo de profesionales compuesto, como mínimo, por los perfiles de adscripción obligatoria señalados en el Anexo V del Pliego de Cláusulas Particulares y de los perfiles adicionales incluidos en su oferta.

Este delegado será el interlocutor con el responsable del contrato designado por las entidades contratantes, y en todo momento asumirá las funciones de coordinación y seguimiento del contrato.

Esta interlocución no se considerará exclusiva, por lo que no sustituirá a la comunicación operativa diaria con el personal de coordinación de los distintos servicios para el desarrollo diario de la explotación del servicio, mediante los protocolos e interlocutores que se establezcan.

## **2.9. COMISIÓN MIXTA**

Es la comisión técnica de coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato. Estará formada por un número equivalente de representantes de las entidades contratantes y la empresa contratista.

Las funciones de la Comisión Mixta serán las siguientes:

- a) Revisar la ejecución del contrato en todos sus aspectos.
- b) Conocer con la suficiente antelación las líneas generales que orientarán las necesidades y demandas generales que se deberán atender con la ejecución contractual.
- c) Cualquier otra cuestión que afecte a la ejecución del contrato.



La Comisión Mixta regulará su propio funcionamiento y se reunirá a petición de cualquiera de las partes.

### 3. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE EXPLOTACIÓN

En este apartado se describen los distintos servicios demandados por TVAA/RAA para la explotación técnica de su equipamiento.

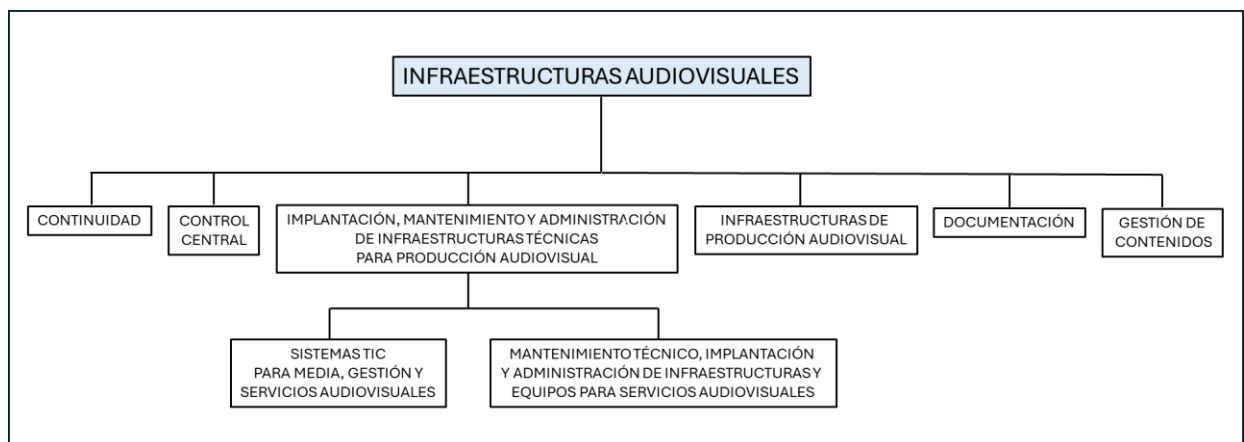
La empresa contratista prestará cada uno de estos servicios de forma transversal para todos los medios de difusión de TVAA/RAA: televisión (TDT), radio (FM) e internet.

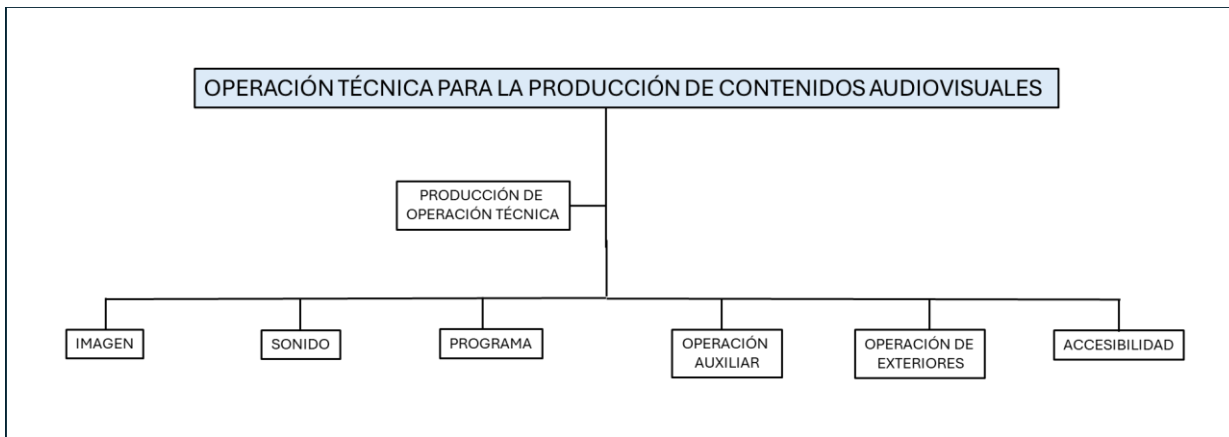
Los servicios se prestarán principalmente en el CPP de Zaragoza, y también en las delegaciones de CARTV en Huesca y Teruel, así como en los lugares donde se desarrollen eventos exteriores en la Comunidad Autónoma de Aragón y, de forma puntual, en otros puntos del territorio nacional. El cambio de ubicación de alguna de las sedes de CARTV dentro de las ciudades anteriormente mencionadas a lo largo de la duración del contrato no supondrá una modificación contractual. Si esto sucede, se considera incluido dentro de la prestación contractual el apoyo en las pruebas y puesta en marcha del equipamiento en las nuevas ubicaciones. En tal caso, corresponderá a la empresa contratista el traslado de su propio equipamiento y material.

La prestación se realizará de forma presencial en todos los servicios, salvo para aquellos servicios y horarios en los que, conforme a lo que se indica en este pliego, TVAA/RAA permitan específicamente la prestación en remoto.

En el siguiente esquema se muestran todos los servicios demandados, agrupados en 2 grandes grupos:

- Infraestructuras audiovisuales
- Operación técnica para la producción de contenidos audiovisuales





La empresa contratista asignará un coordinador a cada servicio, que podrá formar parte del equipo delegado del contratista y que podrá interlocutar con el responsable del contrato designado por las entidades contratantes. Tendrá que tener los conocimientos requeridos para el servicio, así como la disponibilidad adecuada para garantizar que la interlocución con el responsable del contrato se realice de forma que exista una coordinación operativa efectiva entre ambas partes. La persona coordinadora de cada servicio deberá estar habilitada para realizar todas las funciones y tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios en todas las situaciones.

La empresa contratista deberá acreditar las condiciones profesionales de las personas coordinadoras de servicio que formen parte del equipo del delegado del contratista incluidas en su propuesta. En caso de sustitución de estas personas, la empresa contratista deberá acreditar que los sustitutos/as cuentan con condiciones profesionales equivalentes a las de las personas incluidas en la propuesta.

La coordinación de cada servicio se encargará también de:

- La interlocución con los coordinadores del resto de servicios relacionados.
- La gestión de la cobertura del servicio.
- El cumplimiento de los parámetros de servicio acordados y de la calidad del mismo.
- El cumplimiento de los procedimientos y manuales de operación del servicio.
- La gestión de la resolución de incidencias del servicio.
- Mantener el orden y el correcto entorno de trabajo de las zonas habilitadas para la prestación del servicio.
- La actualización de las tecnologías y protocolos asociados al servicio, según los parámetros establecidos por TVAA/RAA y coordinación en este sentido con el resto de servicios relacionados.
- La interlocución con TVAA/RAA en la verificación y puesta en marcha de procedimientos de emergencia y contingencia que se establezcan para el servicio.
- Detectar y canalizar las necesidades de formación que puedan aparecer en el servicio.
- La coordinación, seguimiento, mantenimiento o mejora del servicio que TVAA/RAA estimen necesario.



En el caso de que, por la evolución de la tecnología o por el cambio de las necesidades de producción, TVAA/RAA se vieran en la obligación de ajustar el alcance de cualquiera de estos servicios o, incluso, prescindir de alguno/s de ellos, lo comunicará con una antelación mínima de dos meses a la empresa contratista para proceder al ajuste de los procesos y flujos de trabajo. Tales ajustes no constituirán causa de modificación del contrato ni darán lugar a ninguna compensación a la empresa contratista más allá de las previsiones contenidas en el Pliego de Cláusulas Particulares para la realización de las reestructuraciones que pudieran resultar necesarias.

### 3.1. INFRAESTRUCTURAS AUDIOVISUALES

En este apartado se describen los servicios asociados con las infraestructuras audiovisuales que dan soporte a los medios de difusión de TVAA/RAA. Dichos servicios serán comunes para todos los medios de difusión: televisión (TDT), radio (FM) e internet.

Estos servicios son los siguientes:

- Servicio de continuidad
- Servicios de control central
- Servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual
  - o Subservicio de sistemas TIC para media, gestión y servicios audiovisuales
  - o Subservicio de mantenimiento técnico, implantación y administración de infraestructuras y equipos para servicios audiovisuales
- Servicio de infraestructuras de producción audiovisual
- Servicio de documentación
- Servicio de gestión de contenidos

Además de las prestaciones propias de cada uno de estos servicios, se requiere para todos ellos la implementación, actualización y verificación de los planes de actuación de emergencia operativa y técnica que afecten a los equipos y sistemas de cada servicio concreto. Esto deberá realizarse en colaboración con el resto de los servicios y a requerimiento y bajo coordinación y de TVAA/RAA, quienes se encargarán de su diseño y a los que, en caso de requerirse, se deberá prestar colaboración para dicho diseño.

Además, como tareas básicas de gestión de los distintos servicios, la empresa contratista deberá:

- Reportar las incidencias de equipos y sistemas del servicio.
- Gestionar tanto las peticiones relacionadas con el servicio, como los cambios en configuraciones y funcionalidades, planificadas o de emergencia.
- Realizar los informes de servicio que se requieran para la evaluación del mismo y hacer la gestión ofimática habitual.



Para llevar a cabo de forma eficiente la prestación de los distintos servicios, el personal asignado a los mismos por la empresa contratista deberá manejar a nivel de usuario:

- Herramientas informáticas y servidores en los que discurren las aplicaciones.
- Sistemas de control y monitorización.
- Aplicaciones de gestión y manejo de la información.
- Gestores de documentación (para el servicio de documentación).
- Gestores de contenidos y MAM (Media Asset Manager) (para el servicio de gestión de contenidos).

A continuación, se describen cada uno de los servicios enumerados anteriormente. Para cada uno de ellos se detalla:

- Prestaciones del servicio
- Disponibilidad del servicio

### **3.1.1 Servicio de continuidad**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de continuidad se encargará de operar los sistemas de continuidad y asegurar la entrega continua de las señales al público por cualquiera de los medios de difusión (televisión, radio e internet) a través de los que TVAA/RAA decidan poner a disposición sus contenidos y servicio de comunicación audiovisual. Estas señales incluyen también los servicios asociados, como subtítulo, audiodescripción, audio original, RDS, hiperenlaces a otros servicios, etc.

Asimismo, el servicio incluye la operación de los procesos de transcodificación de las señales, en directo o en diferido, que deban entregarse a los sistemas de transcodificación o adaptación para su disposición en los servicios bajo demanda (video bajo demanda (VoD), podcast, etc.).

El personal de la empresa contratista asignado al servicio se ocupará de la ingesta y control de calidad de los contenidos a emitir dentro de la continuidad de los diferentes medios de difusión. Se encargará de la calidad de la media ingestada en el almacenamiento de contenidos para emisión o puesta a disposición del público, de los flujos de ingesta de los contenidos en los sistemas previos a emisión o puesta a disposición del público, y de su verificación para garantizar su uso correcto, desde cualquier fuente externa verificada por el servicio de control central o desde los sistemas de almacenamiento de media. Es decir, llevará a cabo tareas de verificación de la calidad de la señal digital de audio, video, metadatos y otros, relacionadas con los contenidos a difundir y/o ingestar para su posterior difusión, en cualquier formato o calidad en los que TVAA/RAA decidan difundir el contenido audiovisual.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio también se encargará de asegurar la correcta emisión de los elementos de branding, publicidad y/o promoción



que deban difundirse en los canales continuos, desde cortes de publicidad, pathfinders, señales de aviso a la audiencia, banners de publicidad, rollouts y cualquier otro elemento de similar naturaleza en cualquiera de los medios de difusión que se estén empleando, por lo que realizará la monitorización de los medios de transporte de señal digital de audio, video, metadatos y otros, de cualquier medio de difusión establecido, y la monitorización y control de todos los servicios adicionales a la difusión de la señal digital de audio, video, metadatos y otros.

Para la prestación de este servicio, el personal asignado al mismo por la empresa contratista deberá manejar y operar, como mínimo, el siguiente equipamiento y sistemas:

- Mezcladores de continuidad.
- Servidores de emisión de media (audio y/o video).
- Sistemas de gestión de listas de emisión en cualquier tipo de canal.
- Sistemas de gestión de emisión de branding y promociones.
- Sistemas de gestión de emisión publicitaria en canales de televisión, radio y/o Internet.
- Herramientas de generación y edición de podcast o similares, así como su control de calidad.
- Sistemas de control de calidad de media, para difusión e ingestada.
- Manejo de sistemas MAM (Media Asset Management).

El manejo del equipamiento y sistemas descritos anteriormente, implica el conocimiento, la gestión y el control básico de las redes IP asociadas a la difusión de contenido, ingesta de continuidad y control de la señal, así como los servicios asociados en todas las capas del modelo OSI de referencia, incluyendo la transmisión en fibra óptica, la gestión de rutas IPv4 y/o IPv6, el tráfico multicast, la calidad de servicio y la seguridad TI, y la gestión y control básico de los servicios CLOUD necesarios tanto para la publicación y difusión de los contenidos audiovisuales como para la monitorización y control de la señal y su difusión, por cualquier medio.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial durante 24 horas, 7 días a la semana, todos los días del año,

### **3.1.2 Servicio de control central**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de control central se encargará de todas las señales de media, servicios auxiliares y comunicaciones de producción (las cuales son distintas de las comunicaciones TI), que se transmiten por las infraestructuras y equipos de TVAA/RAA. Se ocupará, por tanto, de la adquisición y recepción de su entrada, del tráfico y coordinación de sus flujos internos y de la transmisión para salida al exterior y gestión de los directos.



La prestación incluye:

- Asegurar la calidad de la media, verificar sus enrutamientos y entregas a otros servicios requeridos para la producción, con origen y destino interno o externo y sean señales operadas por la empresa contratista o por externos.
- Gestionar la entrada de cualquier señal externa que se requiera, garantizar y verificar su calidad técnica y ajuste a los parámetros exigidos por TVAA/RAA y enrutarla hacia el destino oportuno.
- Establecer las comunicaciones pertinentes con los servicios de producción externos, como unidades móviles, exteriores o equipos en producción remota, y su puesta en servicio dentro de los sistemas de intercomunicación para la ejecución de la producción en los medios de difusión. Se excluyen las llamadas o comunicaciones a participantes o invitados de las producciones audiovisuales, que es responsabilidad del servicio de sonido.
- Control y operación de los sistemas de ingesta de media en los almacenamientos de producción, provenga la media a ingestar del exterior o del interior de las instalaciones y/o equipos de TVAA/RAA, bien de oficio según los protocolos de operación establecidos, o bien a petición del personal autorizado para solicitar dichas ingestas. Estas ingestas también pueden venir de equipamiento destinado al cambio de formatos, tarea que será también responsabilidad del servicio de control central. Se deberá garantizar la calidad técnica previa a la ingesta de la media.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de control central también se encargará de la gestión técnica de las distintas plataformas digitales en internet de TVAA/RAA, en cuanto a las tareas relacionadas con su servicio.

Para la prestación de este servicio, el personal asignado al mismo por la empresa contratista deberá manejar y operar, como mínimo, el siguiente equipamiento y sistemas:

- Equipos de gestión de calidad de imagen y sonido, como vectorscopio, monitores forma de onda, etc.
- Equipos de enrutamiento de señales de audio y video: matrices, sistemas de orquestación IP, etc.
- Equipos de contribución audiovisual: codificadores, decodificadores, transcodificadores, media gateways, etc.
- Equipos de comunicación para producciones audiovisuales: intercoms, codificadores de audio sistemas de telefonía SIP, etc.
- Equipos de sintonización, análisis y seguimiento de señales RF: CATV, antenas terrestres, enlaces satélite, etc.
- Equipos y servicios de ingesta de media.
- Magnetoscopios, reproductores de medios audiovisuales y cualquier equipo similar para la ingesta y el cambio de formatos.



- Equipos de multipantalla profesional.
- Equipos y sistemas de “glue”: embebedores, desembebedores, sincronizadores, distribuidores, insertadores, conversores, etc.

El manejo de las herramientas descritas anteriormente, implica el conocimiento, la gestión y el control básico de las redes IP asociadas a la difusión de contenido, ingesta de control central y control de la señal, así como los servicios asociados en todas las capas del modelo OSI de referencia, incluyendo la transmisión en fibra óptica, la gestión de rutas IPv4 y/o IPv6, el tráfico multicast, la calidad de servicio y la seguridad TI, y la gestión y control básico de los servicios CLOUD necesarios tanto para la gestión y enrutamiento de los contenidos audiovisuales como para la monitorización y control de la señal y su calidad.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial en función del horario de producción estipulado en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo.

### **3.1.3 Servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual**

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de los equipos, sistemas e infraestructuras empleados para generar los contenidos y realizar la producción audiovisual, tanto en el CPP de Zaragoza y delegaciones de Huesca y Teruel, como en ubicaciones exteriores y cualquier otro lugar que TVAA/RAA determinen en cada momento en función de sus necesidades de producción de contenidos. Su labor es garantizar que dichos equipos, sistemas e infraestructuras estén disponibles y preparados, actualizados y en perfecto estado de uso en todo momento para poder realizar la actividad que en cada momento se requiera para cualquier medio de difusión (televisión, radio e internet).

Para ello, se apoyarán en los contratos de soporte y mantenimiento de fabricante que TVAA/RAA tengan suscritos, así como en las instrucciones y procedimientos que TVAA/RAA determinen en cada momento en base a las necesidades de cada instalación o producción. Dichos contratos de soporte y mantenimiento los contratarán y gestionarán TVAA/RAA, que establecerán los medios necesarios para que la empresa contratista pueda acceder a su uso, bajo las condiciones y la supervisión de TVAA/RAA.

Dado el amplio abanico de tecnologías que se emplean en la actualidad para poder llevar a buen término las producciones audiovisuales, este servicio se divide en dos subservicios que abordan, por un lado, los equipos y servicios más tradicionalmente del mundo audiovisual y, por otro, los equipos y servicios más del mundo TIC que forman parte indisoluble del proceso de creación y difusión del contenido audiovisual.

- Subservicio de sistemas TIC para media, gestión y servicios audiovisuales



- Subservicio de mantenimiento técnico, implantación y administración de infraestructuras y equipos para servicios audiovisuales

La empresa contratista asignará a cada subservicio un/a coordinador/a independiente, que se encargará de mantener sincronizadas y acompasar las intervenciones de ambos subservicios para obtener el resultado operacional requerido.

A continuación, se describen ambos subservicios.

#### **a) Subservicio de sistemas TIC para media, gestión y servicios audiovisuales**

##### Prestaciones del subservicio

Este subservicio surge de la realidad actual en la que los núcleos de operación y gestión de todos los servicios audiovisuales y de media se basan en redes y equipos TIC, la mayoría ya de uso común y generalizado (COTS - Commercial Off-The-Shelf) y algunos, aunque propietarios, basados en sistemas operativos y métodos de operación de consumo. Por ello, resulta imprescindible que exista un subservicio experto en sistemas TIC con experiencia en su uso adaptado a las peculiaridades del entorno audiovisual.

El personal de la empresa contratista asignado a este subservicio se encargará de realizar la operación y mantenimiento especializado y, cuando sea requerido, la implementación de los sistemas TIC, tales como redes, servidores, sistemas operativos, sistemas de acceso de usuarios y todos los sistemas de gestión y control de funcionamiento y operación auxiliares necesarios para el soporte tecnológico de los servicios audiovisuales y de media, así como del control de los mismos.

La prestación se llevará a cabo tanto en el CPP de Zaragoza como en las delegaciones de Huesca y Teruel y eventos en ubicaciones exteriores, siendo apoyados por el servicio de infraestructuras de producción audiovisual.

El personal de la empresa contratista asignado a este subservicio se encargará de los tres niveles de atención, desde el nivel básico o nivel 1 hasta los niveles 2 y 3, apoyándose en los contratos de soporte y mantenimiento de fabricante que TVAA/RAA tengan suscritos, bajo las condiciones explicadas anteriormente y que se detallan en el apartado 4.7. Respecto a estos contratos, el personal de la empresa contratista asignado a este subservicio gestionará las incidencias y actuaciones derivadas de la operación diaria o que se deban realizar de forma periódica en función de las directrices dadas por TVAA/RAA y conforme a las indicaciones de los fabricantes.

El personal de la empresa contratista asignado a este subservicio también se encargará de la gestión de los servidores, ya sea en sistema operativo Linux o Windows, así como de los entornos de virtualización sobre los que estos se sustenten, sea Hyper-V, VMWare o cualquier otro que se implemente, incluyendo los servicios de almacenamiento por cualquier medio (NAS, SAN, LTO, etc.) y su conectividad.



Además, dada la rápida implantación de las estructuras de Application Program Interfaces (API) para el control, configuración y gestión de diversos elementos TI o audiovisuales basados en TI, también deberá realizar configuraciones, pruebas y actuaciones sobre este tipo de protocolos.

Para la prestación de este subservicio, el personal asignado al mismo por la empresa contratista realizará el manejo y configuración profesional de todos los elementos de las redes de datos, en las distintas capas OSI, así como la caracterización y resolución de las averías y disminuciones de servicio que se detecten en estos entornos, sean a nivel de switching o routing, firewall y seguridad, multicast, IPv4 o IPv6, balanceo de carga, accesos remotos, calidad de servicio (QoS) y servicios de red necesarios, como DHCP, DNS, ARP, SIP, etc. También, dada la irrupción de este tipo de entornos, se requiere la caracterización, gestión, configuración y mantenimiento de los accesos y servicios que TVAA/RAA puedan contratar en diferentes nubes públicas o privadas fuera del CPP.

En todos los casos, este subservicio no sólo se encargará de los sistemas y servicios basados en equipamiento genérico, sino también de los basados en hardware especializado que sea necesario y que TVAA/RAA implementen en su cadena de soluciones.

Todas estas tareas han de realizarse bajo la óptica del servicio audiovisual, por lo que han de tenerse en cuenta los protocolos, estándares y usos del manejo de media en entornos TI para el sector broadcast, tradicionales o de nueva aplicación, así como las herramientas empleadas en todas las fases de la producción, almacenaje, edición y difusión.

Se destaca que el diseño de los sistemas e infraestructuras es siempre responsabilidad exclusiva de TVAA/RAA que podrán requerir, siempre que sea oportuno, la colaboración del personal de la empresa contratista asignado a este subservicio. Así mismo, las directrices de operación y funcionamiento se dictarán por TVAA/RAA en cada caso.

En los dos casos anteriores, la empresa contratista deberá actuar también bajo la supervisión del Área de Sistemas de CARTV, ya que parte de los servicios y tráfico discurren por redes y sistemas gestionados por dicha área, por lo que resulta imprescindible esa colaboración de forma que se preste el mejor servicio a los usuarios de los servicios de media. Además, la política de ciberseguridad será común y estará dirigida por el Área de Sistemas de CARTV.

#### Disponibilidad del subservicio

El subservicio deberá estar disponible durante 24 horas, 7 días a la semana, todos los días del año.

El subservicio se prestará de forma presencial en el CPP en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo. En el caso de las delegaciones, la



disponibilidad del servicio estará vinculada a las necesidades ordinarias de funcionamiento de la oficina y para garantizar las grabaciones y producciones audiovisuales que deban realizarse en sus instalaciones.

Fuera de esos horarios, la empresa contratista deberá garantizar la disponibilidad del servicio admitiéndose fórmulas no presenciales de resolución de incidencias cuando las circunstancias así lo permitan. No obstante, la empresa contratista deberá garantizar el servicio presencial, si las circunstancias lo requieren, dentro de un plazo de tiempo reducido, marcado por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se reflejan en el apartado 4.6 de este documento.

La prestación presencial será obligatoria para la realización de intervenciones de mantenimiento, actualización y/o resolución de incidencias que lo requieran, según instrucciones de TVAA/RAA.

## **b) Subservicio de mantenimiento técnico, implantación y administración de infraestructuras y equipos para servicios audiovisuales**

### Prestaciones del subservicio

El personal de la empresa contratista asignado a este subservicio se encargará de realizar la operación de administración y mantenimiento especializado y, cuando sea requerido, la implementación de todo tipo de equipamiento y sistemas hardware y software (sistemas de mezcla de video, sistemas de mezcla de sonido, sistemas de captación de imagen y sonido, sistemas de transmisión de imagen, gestión de metadatos de media audiovisual, equipamiento de glue y auxiliar) y de sus elementos auxiliares y conectivos (cableado y conectorización necesaria para su correcta interconexión e interoperabilidad), así como del control de los mismos, necesarios para la producción audiovisual de TVAA/RAA, que no esté cubierto por el subservicio del apartado a) anterior.

La prestación se llevará a cabo tanto en el CPP de Zaragoza como en las delegaciones de Huesca y Teruel y eventos en ubicaciones exteriores, siendo apoyados por el servicio de infraestructuras de producción audiovisual.

El personal de la empresa contratista asignado a este subservicio se encargará de los tres niveles de atención, desde el nivel básico o nivel 1 hasta los niveles 2 y 3, apoyándose en los contratos de soporte y mantenimiento de fabricante que TVAA/RAA tengan suscritos, bajo las condiciones explicadas anteriormente y que se detallan en el apartado 4.7. Respecto a estos contratos, el personal de la empresa contratista asignado a este subservicio gestionará las incidencias y actuaciones derivadas de la operación diaria o que se deban realizar de forma periódica en función de las directrices dadas por TVAA/RAA y conforme a las indicaciones de los fabricantes.

En relación con el subservicio de sistemas TIC para media, gestión y servicios audiovisuales, el presente subservicio se encargará de caracterizar un posible



problema de red y reportarlo al subservicio de sistemas TIC para su análisis y resolución.

Para la correcta ejecución de esta prestación, el personal de la empresa contratista asignado al servicio tendrá conocimientos a nivel básico de todos los elementos de las redes de datos, en las distintas capas OSI, así como la caracterización de las averías a nivel básico y disminuciones de servicio que se detecten en estos entornos, sean a nivel de switching o routing, firewall y seguridad, multicast, IPv4 o IPv6, balanceo de carga, accesos remotos, calidad de servicio (QoS) y servicios de red necesarios, como DHCP, DNS, ARP, SIP, etc.

El personal de la empresa contratista asignado al este subservicio se encargará de las reparaciones a nivel eléctrico y electrónico de los sistemas, siempre según las directrices de los fabricantes y la autorización de TVAA/RAA.

La prestación de este subservicio también incluye:

- Monitorizar y rearmar, siguiendo las indicaciones de TVAA/RAA, los sistemas eléctricos que alimentan los elementos imprescindibles para la difusión por cualquier medio.
- Monitorizar y realizar actuaciones de emergencia sobre el equipamiento que soporta los servicios básicos, así como colaboración en las actuaciones técnicas fuera del horario habitual de operación de las instalaciones, siempre y cuando la naturaleza de estas intervenciones no obligue a la presencia de personal especializado de TVAA/RAA.

La empresa contratista realizará todas estas tareas bajo la óptica del servicio audiovisual, por lo que tendrá en cuenta los protocolos, estándares y usos del manejo de media en entornos del sector broadcast, tradicionales o de nueva aplicación, así como las herramientas empleadas en todas las fases de la producción, almacenaje, edición y difusión y los sistemas específicos de producción y difusión audiovisual.

Se destaca que el diseño de los sistemas e infraestructuras es siempre responsabilidad exclusiva de TVAA/RAA que podrán requerir, siempre que sea oportuno, la colaboración del personal de la empresa contratista asignado a este subservicio. Así mismo, las directrices de operación y funcionamiento se dictarán por TVAA/RAA en cada caso.

#### Disponibilidad del subservicio

El subservicio deberá estar disponible durante 24 horas, 7 días a la semana, todos los días del año.

El subservicio se prestará de forma presencial en el CPP, en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo. En el caso de las delegaciones, la disponibilidad del servicio estará vinculada a las necesidades ordinarias de



funcionamiento de la oficina y para garantizar las grabaciones y producciones audiovisuales que deban realizarse en sus instalaciones.

Fuera de esos horarios, la empresa contratista deberá garantizar la disponibilidad del servicio. No obstante, deberá garantizar el servicio presencial, si las circunstancias lo requieren, dentro de un plazo de tiempo reducido, marcado por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se reflejan en el apartado 4.6 de este documento.

Dado que el ámbito de acción de este subservicio implica elementos con nula posibilidad de trabajo en remoto, la prestación deberá ser siempre presencial. Esta situación se podrá revisar por TVAA/RAA en caso de que las condiciones de la tecnología y/o las instalaciones lo permitan.

La prestación presencial será obligatoria para la realización de intervenciones de mantenimiento, actualización y/o resolución de incidencias que lo requieran, según instrucciones de TVAA/RAA.

### **3.1.4 Servicio de infraestructuras de producción audiovisual**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de que los espacios donde tiene lugar la producción audiovisual de TVAA/RAA cuenten con los medios ambientales, técnicos y humanos necesarios para poder llevar a término y de la forma requerida dichas producciones audiovisuales, así como de la preparación de los equipos técnicos necesarios para que el personal de operación, ya sea de la empresa contratista, ya de otras empresas contratadas por TVAA/RAA, pueda realizar su tarea de producción.

Este servicio se prestará no sólo para los espacios habilitados o que se puedan habilitar en el CPP de Zaragoza (incluido el auditorio), sino que también abarca las delegaciones de Huesca y Teruel y las producciones que TVAA/RAA puedan realizar, puntuales o sostenidas durante un periodo de tiempo, fuera del CPP y delegaciones, las cuales serán usualmente dentro de la Comunidad Autónoma y de forma puntual en otros puntos del territorio nacional, siempre que la producción requiera interacción con alguno de los demás servicios recogidos en este pliego.

Para la prestación de este servicio, la empresa contratista deberá contar con presencia in situ, tanto en el CPP de Zaragoza como en las delegaciones de Huesca y Teruel.

De forma general, las prestaciones de este servicio serán las mismas, tanto para el CPP, como para delegaciones y exteriores, aunque algunas son más específicas para exteriores. El personal de la empresa contratista asignado a este servicio deberá realizar las siguientes prestaciones:

- Vigilancia técnica y operativa de los espacios de producción.



- Garantizar el perfecto estado de todo el equipamiento requerido para realizar la producción en la instalación designada.
- Coordinar y asistir a los servicios de operación (ya sea de la empresa contratista, ya de otras empresas contratadas por TVAA/RAA), necesarios para la realización de las producciones o eventos.
- Realizar los replanteos y localizaciones de exteriores, colaborando con los servicios de producción propios o externos, para la realización de producciones o eventos en exteriores.
- Asegurar la entrega de señales y comunicaciones de cualquier tipo a las producciones o eventos desde y hacia control central, en colaboración con el resto de los servicios.
- Mantener preparado el equipamiento y sistemas empleados para las producciones o eventos en exteriores, de forma que puedan usarse de forma inmediata ante un imprevisto.
- Desplazarse y coordinar el montaje de equipamiento y servicios de exteriores para eventos fuera del CPP de Zaragoza y, en caso de eventos con baja complejidad técnica de montaje, realizar este montaje. Se considera que un evento es de alta complejidad cuando el montaje y/u operación de los elementos tecnológicos implicados requieran de alta especialización. Este servicio incluye la conducción de los vehículos de TVAA/RAA, propios o alquilados al efecto.
- Coordinar y asegurar la realización de las labores de limpieza, mantenimiento, revisiones y reposición de combustible de los vehículos de TVAA/RAA.
- Servir de apoyo técnico a los medios de redacción, tanto en las delegaciones como en los eventos exteriores que sean dependientes de sistemas y servicios centrales de TVAA/RAA, sirviendo de apoyo presencial de los servicios técnicos y operacionales implicados.
- Coordinar las solicitudes de recursos técnicos o humanos, con cualesquiera otros servicios comprendidos en este contrato y con TVAA/RAA, necesarias para poder acometer la producción en curso en el CPP, en las delegaciones o en exteriores.
- Colaborar con el servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual para ayudar a reportar, diagnosticar y resolver las incidencias relacionadas con el equipamiento y los sistemas TIC asociados.
- Apoyar de forma puntual en la operación técnica de equipos y sistemas de producción si la situación lo requiere.



Para la realización de estas tareas, se requiere la gestión de las redes de comunicaciones asociadas a los servicios de producción que en cada caso proceda, tanto entre ubicaciones propias como en la nube, la gestión de servicios TI propios o externos, la gestión de equipamiento audiovisual y el control sobre las diferentes partes del flujo de trabajo de media audiovisual en los entornos de producción de los diferentes medios de difusión.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio deberá estar disponible durante 24 horas, 7 días a la semana, todos los días del año.

El servicio se prestará de forma presencial en el CPP (en caso de ser necesario), en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora y media antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo. En el caso de las delegaciones, la disponibilidad del servicio estará vinculada a las necesidades ordinarias de funcionamiento de la oficina y para garantizar las grabaciones y producciones audiovisuales que deban realizarse en sus instalaciones.

Para los eventos exteriores, el servicio se prestará en el horario marcado por el propio evento, incluyendo las horas necesarias de preparación previa y posterior al mismo.

Fuera de esos horarios, la empresa contratista deberá garantizar la disponibilidad del servicio admitiéndose fórmulas no presenciales de resolución de incidencias cuando las circunstancias así lo permitan. No obstante, deberá garantizar el servicio presencial, si las circunstancias lo requieren, dentro de un plazo de tiempo reducido, marcado por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se reflejan en el apartado 4.6 de este documento.

La prestación presencial será obligatoria para la realización de intervenciones de mantenimiento, actualización y/o resolución de incidencias que lo requieran, según instrucciones de TVAA/RAA.

### **3.1.5 Servicio de documentación**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de documentación se encargará de la gestión del archivo audiovisual de TVAA/RAA. Esto abarca todo el ciclo de archivado y documentación de media, desde la ingesta de archivos y media en los sistemas de archivo, su alta en las bases de datos pertinentes, la catalogación y generación de los metadatos exigidos por TVAA/RAA, y la puesta a disposición de la media a todas aquellas productoras, entidades, colaboradores y otros que TVAA/RAA puedan indicar, así como del mantenimiento de dicho archivo audiovisual y su preservación lógica.



El alcance de este servicio se refiere al manejo operacional del archivo, no a la administración técnica de servicios y equipos, que corresponde al servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual.

Es importante destacar que la media a catalogar podrá provenir de cualquier medio de difusión (televisión, radio o internet) y que, además, los ficheros ya no sólo son contenedores simples con un archivo de video o audio, sino que pueden portar archivos adicionales de metadatos o servicios adicionales. Por ello, para la prestación de este servicio, se requiere que el personal que la empresa contratista adscriba al mismo tenga el conocimiento de todo este tipo de ficheros, así como el conocimiento de todas las circunstancias de recepción y circulación de la media para poder realizar una catalogación adecuada y poder recuperar la media en el formato adecuado para el medio de difusión en el que vaya a emplearse.

Como dato para poder ayudar a dimensionar el servicio, durante los últimos tres años se ha catalogado una media de 2.800 horas por año, en global. Esta cifra supone una aproximación para dar una idea del dimensionamiento del servicio, pero puede variar en función de las producciones que TVAA/RAA realicen para cualquiera de sus medios de difusión (televisión, radio o internet).

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial en el CPP, en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora y media antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo.

Esta situación se podrá revisar por TVAA/RAA para introducir rangos de prestación del servicio en remoto, en caso de que las condiciones de la tecnología y/o las infraestructuras lo permitan.

### **3.1.6 Servicio de gestión de contenidos**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de gestión de contenidos se encargará de la vigilancia y control permanente de todos los sistemas de almacenamiento de media requeridos para la producción audiovisual, en cualquier medio de difusión que emplee TVAA/RAA, así como de los principales flujos de gestión de media asociados, incluyendo sus metadatos, que entre estos sistemas se puedan producir (ingesta, transcodificación, movimiento, reserva, archivado, adaptación, distribución y borrado). También se encargará de monitorizar la correcta ejecución de todos los procesos y, en primera instancia, será quien resuelva, de oficio, las incidencias que en estos procesos puedan producirse.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de gestión de contenidos tendrá los mismos permisos que el súper usuario de los distintos Media Asset



Manager (MAM) de producción y se encargará de gestionar la correcta organización de los contenidos dentro del sistema: aplicará los diseños y las normas básicas de trabajo establecidas por TVAA/RAA, regulará el acceso de los usuarios y establecerá sus políticas de acceso, organizará sus espacios de trabajo, investigará y estudiará sus necesidades y resolverá las dudas y problemas que estos puedan tener al respecto. También se encargará de monitorizar permanentemente las operaciones que los usuarios realizan dentro del sistema, vigilando el correcto cumplimiento de las normas marcadas por TVAA/RAA.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de gestión de contenidos también se encargará de administrar todos los procesos de recepción, ingesta, transcodificación y distribución de contenidos en formato fichero, asegurando su puesta a disposición de los usuarios internos y externos que los requieren. Asimismo, llevará a cabo la gestión técnica de las distintas plataformas digitales en internet de TVAA/RAA, en cuanto a las tareas relacionadas con su servicio.

Este servicio se prestará siguiendo las pautas marcadas por TVAA/RAA. El alcance del mismo se refiere al manejo operacional de los sistemas de gestión de contenidos, no a la administración técnica de servicios y equipos relacionados, que corresponde al servicio de implantación, mantenimiento y administración de infraestructuras técnicas para producción audiovisual.

Es importante destacar que los contenidos a gestionar podrán provenir de cualquier medio de difusión (televisión, radio o internet) y que, además, dichos contenidos ya no sólo son contenedores simples con un archivo de video o audio, sino que pueden portar archivos adicionales de metadatos o servicios adicionales. Por ello, para la prestación de este servicio, se requiere que el personal que la empresa contratista adscriba al mismo cuente con el conocimiento de todo este tipo de archivos, así como el conocimiento de todas las circunstancias de recepción y circulación de la media para poder realizar una gestión adecuada y poder utilizar el formato adecuado para cada punto del sistema, para el medio de difusión en el que vaya a emplearse.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial en el CPP, en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento, empezando, como mínimo, 1 hora y media antes del comienzo de dicho horario y manteniéndose, al menos, media hora después del mismo.

Esta situación se podrá revisar por TVAA/RAA, para introducir rangos de prestación del servicio en remoto, en caso de que las condiciones de la tecnología y/o las infraestructuras lo permitan.

### **3.2. OPERACIÓN TÉCNICA PARA LA PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES**

En este apartado se describen los servicios asociados con la operación técnica para la producción de contenidos audiovisuales susceptibles de conformar la



programación de los medios de difusión de TVAA/RAA. Dichos servicios serán comunes para todos los medios de difusión: televisión (TDT), radio (FM) e internet.

Estos servicios son los siguientes:

- Servicio de producción de operación técnica
- Servicio de imagen
- Servicio de sonido
- Servicio de programa
- Servicio de operación auxiliar
- Servicio de operación en exteriores
- Servicio de accesibilidad

El personal de la empresa contratista asignado a los servicios de operación técnica deberá atender todas las producciones audiovisuales realizadas en el CPP de Zaragoza (estudios de televisión, estudios de radio, auditorio u otros espacios que se puedan habilitar), en las delegaciones de Huesca y Teruel (en caso de requerirse) y en exteriores, así como la asistencia técnica para eventos celebrados en el auditorio.

Con el fin de que los licitadores puedan dimensionar los recursos necesarios, se facilita la siguiente información, recogida en los anexos pertinentes:

- Relación de los estudios de TVAA y RAA (incluyendo el auditorio del CPP), junto con el equipamiento técnico disponible y de los vehículos asignados al servicio de operación de exteriores (Anexo 1)
- Planificaciones generales tipo para televisión y radio. (Anexos 2 y 3)
- Número y tipo de eventos del auditorio (Anexo 4)

Las planificaciones de los Anexos 2 y 3 son orientativas y podrán modificarse en función de las necesidades de producción o el criterio editorial de TVAA y RAA.

Las parrillas con la concreción de los contenidos y horarios de producción y emisión serán comunicadas a la empresa contratista con una antelación de quince días naturales. En estas parrillas no se incluirán los eventos que, por su urgencia o inmediatez o por su carácter sobrevenido, no puedan planificarse con la antelación suficiente. La cobertura de dichos eventos se considerará, en todo momento y para todos los servicios necesarios, incluida dentro de la prestación del contrato.

La modalidad de prestación de estos servicios será siempre presencial de lunes a domingo, pudiendo solaparse necesidades entre distintos medios de difusión (televisión, radio e internet) o bien entre diferentes ubicaciones dentro del mismo medio, tanto en el CPP como en delegaciones o exteriores.

Para el medio de difusión de televisión, TVAA/RAA no requerirán los servicios necesarios para la operación completa de más de un estudio a la vez del CPP de Zaragoza, salvo en el caso de producciones audiovisuales de carácter informativo de interés público (entrevistas políticas, coberturas de actos institucionales, etc.), citas electorales y pruebas de nuevas producciones audiovisuales (“programas cero”). Esta situación no afecta a producciones que requieran un servicio mínimo auxiliar,



como una locución de una retransmisión en un control o cabina de locución (donde sólo se requiere uno o dos servicios) y situaciones similares.

Excepcionalmente, TVAA/RAA podrán solicitar los servicios necesarios para la operación completa de dos estudios de forma simultánea y para un máximo de 15 producciones al año. En caso de producirse esta necesidad, TVAA/RAA la comunicarán con quince días naturales de antelación a la empresa contratista. Se valorarán mejor aquellas ofertas que incrementen el número de producciones en las que pueda requerirse la operación completa de dos estudios de forma simultánea.

Sin perjuicio de lo anterior ni de lo previsto en el apartado 2.5 de este pliego, de requerirse los servicios necesarios para la operación completa simultánea de dos o más estudios para un mayor número de producciones al año, TVAA/RAA podrán contratarlos a terceros o realizarlos con personal propio. La operación del equipamiento de TVAA/RAA por parte de personal ajeno a la empresa contratista no exime a ésta de su mantenimiento ni de la prestación de cualesquiera de los otros servicios descritos en este pliego relacionados con el equipamiento de que se trate y necesarios para su adecuada operación.

Para el medio de difusión de radio, la empresa contratista deberá contemplar la posibilidad de prestar todos los servicios necesarios para la realización habitual de producciones simultáneas tanto en todos los estudios del CPP de Zaragoza como en las delegaciones de Huesca y Teruel.

Para el medio de difusión de internet, en la actualidad, el número máximo de emisiones simultáneas en directo es de 10 pero esta cantidad podría variar en función de la evolución de las plataformas digitales de las entidades contratantes. No todas las emisiones requerirán la asignación de personal de operación técnica por parte de la empresa contratista, aunque siempre se le requerirán las labores para la publicación de la emisión en dichas plataformas. Las emisiones que vayan a requerir personal de operación técnica serán comunicadas a la empresa contratista con quince días naturales de antelación. Se valorará que los licitadores incluyan en sus ofertas una reducción de este plazo.

Para los eventos realizados en el auditorio, en el Anexo 4 se define el número máximo anual y tipo de los mismos. Se valorarán mejor aquellas ofertas que incrementen el número de eventos en los que se realizará la asistencia u operación técnica.

No obstante lo anterior y sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2.5 de este pliego, de requerirse los servicios necesarios para la realización de un número de eventos superior al ofertado por la empresa contratista, TVAA/RAA podrán contratarlos a terceros o realizarlos con personal propio. La operación del equipamiento de TVAA/RAA por parte de personal ajeno a la empresa contratista no exime a ésta de su mantenimiento ni de la prestación de cualesquiera de los otros servicios descritos en este pliego relacionados con el equipamiento de que se trate y necesarios para su adecuada operación.

También se valorarán mejor aquellas ofertas que incluyan la posibilidad de crear equipos de trabajo fijos, en la medida de lo posible, para las producciones de RAA y



producciones especiales de TVAA (procesos electorales o similares), de forma que se logre una mejor coordinación entre los distintos actores de la producción y se mejore la calidad del producto final.

Para llevar a cabo de forma eficiente la prestación de los distintos servicios de este punto, se precisa por parte del personal asignado por la empresa contratista el manejo a nivel de usuario de herramientas informáticas y de aplicaciones de gestión y manejo de la información.

A continuación, se describen cada uno de los servicios enumerados anteriormente. Para cada uno de ellos se detalla:

- Prestación del servicio
- Disponibilidad del servicio

### **3.2.1 Servicio de producción de operación técnica**

#### Prestaciones del servicio

La gestión de los servicios de operación técnica para producción de contenidos audiovisuales precisa de un servicio de producción de operación técnica, que se encargará de la gestión de las solicitudes para los distintos servicios de operación técnica requeridos por parte de TVAA/RAA. El servicio de producción de operación técnica canalizará tanto las necesidades propias de cada producción (bien sea en un estudio de televisión, de radio, incluido el auditorio, o para servicios de internet, de forma local o mediante operación remota), como las provenientes de la gestión de producción de TVAA/RAA

Todas las solicitudes y necesidades se canalizarán a través de este servicio de producción de operación técnica, el cual se encargará de movilizar los recursos necesarios en tiempo y forma para atender dichas solicitudes, bien sean estas para producciones programadas y sus pruebas, o para eventos exteriores de cualquier tipo o duración, en cualquiera de los medios de difusión de TVAA/RAA (televisión, radio e internet).

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la producción audiovisual para todos los medios de difusión de TVAA/RAA, manejando las necesidades de personal en cada caso, solventando los posibles conflictos que pudieran surgir y asignando el personal correcto para la operación del equipamiento o sistema que en cada caso corresponda.

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio asistirá al de exteriores cuando las características de los eventos que vayan a ser cubiertos así lo requieran.

Dentro de las prestaciones de este servicio, se requiere también la implementación, actualización y verificación de los planes de actuación de emergencia para la prestación de los distintos servicios de operación técnica en circunstancias de contingencia. Esto deberá realizarse en colaboración con el resto de los servicios y



a requerimiento y bajo coordinación y supervisión de TVAA/RAA, a quienes corresponde su diseño y para lo que, en caso de necesitarlo, requerirán la colaboración de la empresa contratista.

Además, como tareas básicas de gestión del servicio, el personal de la empresa contratista asignado a este servicio deberá:

- Reportar las incidencias de producción.
- Gestionar tanto las peticiones de eventos y servicios como los cambios en los mismos, planificados o de emergencia.
- Realizar los informes de servicio que se requieran para la evaluación del mismo y hacer la gestión ofimática habitual.

#### Disponibilidad del servicio

Este servicio estará disponible, al menos, en horario compatible con las necesidades de producción de TVAA/RAA. Así mismo, la empresa contratista lo dotará de los medios oportunos para atender imprevistos o emergencias en horario 24x7.

### **3.2.2 Servicio de imagen**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la operativa relacionada con la captura de imágenes y la gestión de su calidad, mediante el medio que sea necesario para cada producción, bien sea en un estudio de televisión, de radio, incluido el auditorio, o para servicios de internet, de forma local o mediante operación remota.

La prestación incluye:

- Manejo de la cámara manualmente o por control remoto de obtención del plano mediante posicionamiento, control de zoom y control de foco.
- Manejo de grúas y cabezas calientes.
- Manejo y posicionamiento de cámaras y pedestales manuales, previamente y durante la realización de una producción audiovisual.
- Manejo y programación de los sistemas robóticos de posicionamiento de cámaras en instalaciones de producción audiovisual.
- Gestión de las opciones de configuración de cámara, directamente en el equipo o mediante sistemas de ajuste remoto (CCU, RCP, etc.): ajustes de color (espacios de color, captura HDR, curvas de color, etc.), gestión de audios manejados por la cámara, comunicaciones y órdenes.



- Configuración y mantenimiento constante de la calidad y parámetros de configuración de la imagen capturada para entregar a los sistemas relacionados con el servicio de programa.

Este servicio se prestará para producciones en directo, en diferido o posproducidas.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial de lunes a domingo, siempre que TVAA/RAA lo requieran por necesidades de la producción, según la planificación activa en cada momento. Esta planificación será comunicada con la antelación mencionada en el apartado 3.2.

### **3.2.3 Servicio de sonido**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la operativa relacionada con la captura y mezcla de sonidos, mediante el medio que sea necesario para cada producción, bien sea en un estudio de televisión, de radio, incluido el auditorio, o para servicios de internet, de forma local o mediante operación remota.

La prestación incluye:

- Diseño de la captura de sonido en función del tipo de producción audiovisual, tecnología disponible y ambiente.
- Instalación, ajuste y calibración de los sistemas de captura de sonido.
- Instalación, ajuste y calibración de los sistemas de retorno de sonidos y órdenes para personas y espacios de programa.
- Configuración y manejo de los dispositivos, hardware o software, empleados para la creación de la mezcla de sonido final requerida para la producción en televisión, radio o internet, bien in situ en un control de sonido o bien de forma remota (producción remota).
- Gestión del enrutamiento de señales de audio en las infraestructuras de producción, de forma manual o mediante sistemas digitales de enrutamiento de señales por tecnología IP.
- Configuración y mantenimiento constante de la calidad y parámetros de configuración del sonido capturado o reproducido para entregar a los sistemas relacionados con el servicio de programa.
- Manejo y mezcla de librerías de sonidos, clips o similares empleados como apoyo de sonido en la realización de producciones audiovisuales.



- Gestión de las comunicaciones exteriores sólo de audio e integración de dichos audios en la producción.
- Creación y entrega de las mezclas auxiliares requeridas por la producción: retornos de programa, configuraciones n-1, mezclas limpias, etc.
- Aplicación de efectos sonoros, filtros y similares para adecuar la producción de sonido a las necesidades de la producción audiovisual o evento.
- Diseño y configuración de escenas de sonido para tecnologías de audio de nueva generación: MPEG-H, audio multicanal, Dolby AC4, etc.
- Apoyo técnico a la edición de video de posproducción.
- Asistencia a las grabaciones de programas y piezas de radio o internet (podcast o similares) o bien a la locución de eventos o programas de televisión que se puedan realizar en estudios o cabinas fuera de la producción principal, según los horarios establecidos en las planificaciones para cada caso.
- Realización de llamadas a personas externas para incluirlas en cualquier tipo de producción audiovisual (esto no incluye los contactos previos de producción para la preparación del contacto, sino la conexión para entrar en el programa). Esta conexión podrá ser telefónica o vía internet con la aplicación que en cada caso se establezca, pero sólo utilizando el sonido y sin presencia de imagen.
- Apoyo técnico a personal de RAA, en el manejo sencillo de equipos de captación de sonido para lograr una estandarización y entrega correcta de los audios.

Este servicio se prestará para producciones en directo, en diferido o posproducidas.

En las producciones audiovisuales donde sólo exista sonido (radio, podcasts, etc.), el personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará también de realizar las prestaciones propias del servicio de programa. En estos casos, este servicio también realizará la gestión de la inclusión de audios promocionales de la cadena en la producción audiovisual resultante.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial de lunes a domingo, siempre que TVAA/RAA lo requieran por necesidades de la producción, según la planificación activa en cada momento. Esta planificación será comunicada con la antelación mencionada en el apartado 3.2.

#### **3.2.4 Servicio de programa**

##### Prestaciones del servicio



El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la composición final de la estructura de una producción audiovisual, componiendo la estructura de imagen final que se entregará, siguiendo las directrices de los responsables artísticos de la producción (realización, dirección, edición, redacción, etc.), mediante el medio que sea necesario para cada producción, bien sea en un estudio de televisión, de radio, incluido el auditorio, o para servicios de internet, de forma local o mediante operación remota.

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará sólo de las producciones audiovisuales que contengan imágenes. Para programas cuyo producto final sea tan sólo el sonido, será el servicio de sonido quien se encargará de la entrega de programa.

La prestación incluye:

- Configuración y manejo de los sistemas, hardware o software, de mezcla de imágenes, en local o mediante operación remota.
- Configuración y manejo de los programas informáticos para composición de producciones audiovisuales para emisión preferente por internet: OBS, vMIX, o similares, cuando existan indicaciones precisas por parte de los responsables de la producción de cuál ha de ser el resultado estético final de la misma.
- Apoyo técnico a la edición de video de posproducción exclusivamente para el personal de TVAA/RAA.

Este servicio se prestará para producciones en directo, en diferido o posproducidas.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial de lunes a domingo, siempre que TVAA/RAA lo requieran por necesidades de la producción, según la planificación activa en cada momento. Esta planificación será comunicada con la antelación mencionada en el apartado 3.2.

### **3.2.5 Servicio de operación auxiliar**

#### Prestaciones del servicio

Durante la producción audiovisual existen elementos auxiliares que forman parte de esta y que requieren ser operados siguiendo las necesidades establecidas por los responsables artísticos de la producción, sea en directo o en diferido. Estas operaciones no se encuentran incluidas en el resto de servicios de operación técnica para producción de contenidos audiovisuales, por lo que se recogen en el presente servicio de operación auxiliar.

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la operación de estos elementos auxiliares durante el desarrollo de las producciones



audiovisuales, mediante el medio que sea necesario para cada producción, bien sea en un estudio de televisión, de radio, incluido el auditorio, o para servicios de internet, de forma local o mediante operación remota.

Estos elementos auxiliares son la iluminación de los espacios, bien sea general o artística, el manejo de elementos activos del decorado, como la operación de pantallas, la operación y control de los sistemas de realidad virtual y realidad aumentada, y el movimiento de elementos del decorado.

La prestación incluye:

- Diseño y construcción, con los elementos técnicos disponibles en cada caso, de la iluminación general y/o artística que las producciones audiovisuales requieran, en cualquier ubicación en la que tenga lugar una producción audiovisual de cualquier medio de difusión, de forma permanente o eventual, incluyendo su cambio, ajuste o modificación entre producciones audiovisuales, si fuese necesario.
- Manejo de los controles de iluminación durante la ejecución de la producción audiovisual según las instrucciones de los responsables del resultado artístico de la producción, de forma local o mediante operación remota, en la ubicación en la que se desarrolle la producción audiovisual.
- Configuración y preparación de los elementos activos del decorado, en cualquier ubicación en la que tenga lugar una producción audiovisual de cualquier medio de difusión, y que sean propiedad de TVAA/RAA, como pantallas de proyección, automatizaciones de decorado o similares, previamente al desarrollo de la producción audiovisual, y el manejo de estos elementos durante el desarrollo de la misma. El diseño gráfico no forma parte del alcance del servicio, pero sí su carga en los sistemas y posterior control durante la producción audiovisual. Incluye también la operación básica (proyecciones) de las pantallas para los eventos del auditorio incluidos en el Anexo 4.
- Configuración y preparación de los elementos de realidad virtual y realidad aumentada, que se utilicen en las ubicaciones habilitadas para ello, previamente al desarrollo de la producción audiovisual, y el manejo de estos elementos durante el desarrollo de la misma. El diseño gráfico no forma parte del alcance del servicio, pero sí su carga en los sistemas y posterior control durante la producción audiovisual.
- Movimiento de mobiliario, elementos, piezas y partes de decorado desde el hangar de decorados o desde el lugar que TVAA/RAA especifique dentro de sus instalaciones, para la preparación de producciones audiovisuales, y cambio de decorados entre producciones audiovisuales de cualquiera de los medios de difusión. Se incluye también el movimiento de utilería o atrezzo del auditorio (mobiliario, mupis, pantallas, etc.) para los eventos del auditorio incluidos en el Anexo 4.



### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial de lunes a domingo, siempre que TVAA/RAA lo requieran por necesidades de la producción, según la planificación activa en cada momento. Esta planificación será comunicada con la antelación mencionada en el apartado 3.2.

### **3.2.6 Servicio de operación en exteriores**

#### Prestaciones del servicio

El personal de la empresa contratista asignado a este servicio se encargará de la operación técnica de las producciones audiovisuales realizadas en exteriores (es decir, fuera del CPP de Zaragoza y de las delegaciones de Huesca y Teruel), para atenderlas de la forma que la producción del evento considere. Estas producciones audiovisuales serán siempre dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón.

De forma general, las producciones audiovisuales en exteriores requerirán de las prestaciones de los 4 servicios descritos anteriormente para las producciones realizadas en el CPP y delegaciones:

- Servicio de imagen
- Servicio de sonido
- Servicio de programa
- Servicio de operación auxiliar

Aunque no todas las producciones audiovisuales requerirán de las prestaciones de los 4 servicios. Esto se determinará por parte de la producción del evento cuando se realice la localización y el diseño de este.

Además de las prestaciones propias descritas anteriormente para los 4 servicios mencionados, el servicio de operación de exteriores se encargará también de la conducción de los vehículos disponibles para el servicio, del montaje de las instalaciones o infraestructuras técnicas necesarias para el evento y del manejo de la maquinaria auxiliar requerida para poder montar dichas instalaciones.

Los eventos exteriores se pueden dar de forma simultánea, es decir, pueden existir eventos a los que atender en diferentes lugares y de diferentes tipos en el mismo horario. La empresa contratista dimensionará el servicio de operación de exteriores para atender varios eventos simultáneamente considerando, además, la pluralidad de medios que podrán realizar la emisión de los mismos. Las necesidades de coberturas le serán comunicadas en la planificación correspondiente con la antelación mencionada en el apartado 3.2. Se valorará que los licitadores incluyan en sus ofertas una reducción de este plazo.

Estos eventos pueden ser de corta duración (como una retransmisión puntual de un evento deportivo, concierto, fiestas populares, actos políticos o sociales, etc.) o de duración mantenida (como una producción grabada en un teatro durante varias



semanas). También pueden ser eventos diarios, como el servicio diario de exteriores de Aragón Radio. El personal de la empresa contratista asignado al servicio de operación de exteriores se encargará de la operación técnica en todos estos casos.

TVAA/RAA requieren este servicio para los siguientes eventos:

- Servicio diario de exteriores de RAA.
- Explotación de la unidad móvil y vehículo auxiliar de TVAA:
  - o 7 cámaras, con operación de RCP
  - o Mezclador de vídeo
  - o Mezclador de sonido
  - o Sistema de repeticiones de 4 canales (1 operador)
- Servicios de producción remota.
- Eventos en exteriores para su emisión por Internet.

Para la explotación de la unidad móvil de TVAA, el precio del contrato incluye la cobertura de hasta sesenta eventos dentro de cada año natural. Se valorará que los licitadores incluyan en sus ofertas un mayor número de eventos incluidos en el precio.

Para el cómputo del número de eventos que son ejecutados, se considerará que conforman un evento todas las coberturas de un mismo acto que puedan realizarse dentro de un mismo día laboral. En el caso de que se realicen coberturas que se extiendan más allá de un día laboral, se considerará que se han realizado tantos eventos como días de cobertura hayan sido requeridos. A estos efectos, el tiempo de montaje o desmontaje no se computará de forma separada al de la cobertura de modo que si, para realizar una cobertura, los trabajos de montaje o desmontaje se realizaran en días distintos al de la cobertura, tales trabajos accesorios no se computarán como coberturas independientes salvo en casos de especial complejidad técnica previamente verificados por el responsable del contrato. En el caso de que, en un mismo día laboral, se realizasen coberturas de actos distintos, se computarán tantos eventos como hayan sido realizados.

La prestación de este servicio no representa en ningún caso exclusividad alguna para la operación de los medios técnicos de TVAA/RAA por parte de la empresa contratista, reservándose las entidades contratantes el derecho a contratarlo a otras empresas cuando las circunstancias así lo aconsejen. La operación de los medios técnicos de TVAA/RAA por parte de personal ajeno a la empresa contratista, no exime a ésta de su mantenimiento ni de la prestación de cualesquiera de los otros servicios descritos en este pliego relacionados con los medios de que se trate y necesarios para su adecuada operación.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de operación de exteriores también se encargará de la operación de las unidades de transporte de señal que se empleen para poder realizar transmisiones de cualquier tipo de señal desde las ubicaciones donde se desarrollen los diferentes eventos que TVAA/RAA tengan que cubrir. Estas unidades de transporte de señal podrán ser de diferentes tipos y albergar diferentes sistemas de transmisión. Los operadores de este servicio deberán asistir para la correcta conexión de los sistemas de generación de la señal, establecer la conexión con el proveedor de conectividad, y verificar y mantener la calidad de la



señal y de la producción, así como de las comunicaciones y cualquier otra señalización auxiliar necesaria, en coordinación con el servicio de control central. Actualmente, TVAA dispone de una furgoneta como unidad de transporte de señal.

En el Anexo 1 se describen los vehículos y dotación técnica de los mismos, asignados al servicio de operación de exteriores.

Los medios propios de TVAA/RAA para los que requieren este servicio (unidades móviles, unidades de transporte de señal, sistemas de producción remota, sistemas de captura para streamings, etc.) podrán variar en función de la evolución tecnológica o de las necesidades de la producción a lo largo del contrato. En ese caso, la empresa contratista deberá seguir encargándose de la operación técnica de los nuevos medios, previa fase de readaptación y formación.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial de lunes a domingo, siempre que TVAA/RAA lo requieran por necesidades de la producción, según la planificación activa en cada momento. Esta planificación será comunicada con la antelación mencionada en el apartado 3.2.

### **3.2.7 Servicio de accesibilidad**

#### Prestaciones del servicio

TVAA/RAA deben cumplir con los requerimientos sobre la accesibilidad de sus producciones audiovisuales inherentes a su condición de prestadores del servicio público de comunicación audiovisual. Para cumplir con ellos, incorporan sistemas de accesibilidad en dichas producciones: subtítulo, lenguaje de signos y audiodescripción.

Con el objetivo de mejorar dichos sistemas y aumentar la accesibilidad de las producciones audiovisuales, TVAA/RAA van a implementar un sistema de subtítulo automático basado en integración NRCS y en sistemas de reconocimiento de habla con Inteligencia Artificial. Esta implementación se realizará a lo largo de 2025.

El personal de la empresa contratista asignado al servicio de accesibilidad se encargará de verificar y de gestionar el funcionamiento de los sistemas de accesibilidad de las producciones audiovisuales de cualquiera de los medios de difusión.

La prestación incluye:

- Verificación del subtítulo en directo automáticos.
- Verificación y corrección del subtítulo en emisiones en diferido.
- Carga y verificación del subtítulo de las producciones ajenas que se distribuyan con dicho servicio.



- Realización del rehablado de las producciones en directo para la generación de subtítulos relacionados con el contenido hasta que se implemente el sistema de subtitulado automático.
- Verificación y configuración de los audios de audiodescripción de las producciones propias o ajenas que incluyan dicho servicio.
- Creación y mantenimiento de los catch de signado en las producciones que lo requieran para su emisión en directo o para su redifusión con este servicio, operando los equipos necesarios para ello.
- Control de la emisión de los servicios de accesibilidad, tanto en horas como en calidad de las mismas, empleando para ello los sistemas técnicos de copia legal de TVAA/RAA.

De conformidad con lo previsto en el apartado 3, TVAA/RAA ajustarán el alcance de este servicio en el momento en que se ponga en funcionamiento el sistema de subtitulado automático, previsto para el año 2025. Tal implementación no constituirá una modificación contractual, sin perjuicio del proceso de ajuste y reorganización que deba acometer la empresa contratista para adecuar su prestación a la nueva tecnología que resulte implantada.

#### Disponibilidad del servicio

El servicio se prestará de forma presencial en el CPP, en función del horario de producción que se especifica en el apartado 4.4 de este documento.

Esta situación se podrá revisar por TVAA/RAA, para introducir rangos de prestación del servicio en remoto, en caso de que las condiciones de la tecnología y/o las infraestructuras lo permitan.

## 4. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

### 4.1. CONTROL DE CALIDAD

TVAA/RAA se reservan la facultad de establecer o implantar mecanismos, acciones y herramientas que permitan valorar el cumplimiento y la calidad del servicio prestado por la empresa contratista para satisfacer las necesidades expresas o implícitas del servicio demandado y las obligaciones inherentes al cumplimiento del contrato.

El control de la calidad y del cumplimiento del servicio podrá versar, con carácter enunciativo y no limitativo, sobre:

- Ejecución de los trabajos.
- Planificación de los recursos (técnicos y humanos) necesarios.
- Uso adecuado de las instalaciones y espacios comunes.



- Empleo adecuado y manejo eficiente de los medios técnicos y la tecnología propios del servicio de explotación objeto del contrato
- Comunicación veraz y adecuada de incidencias surgidas.
- Seguimiento de protocolos de operación y comunicación entre empresas.
- Nivel de interlocución y cohesión entre los diferentes servicios y áreas.
- Nivel de oportunidad y procedencia de las acciones formativas dirigidas al personal y su alineación con los procesos y tecnología utilizados por TVAA/RAA.
- Nivel de servicio en las operaciones generales y en las puntuales.

TVAA/RAA comunicarán la valoración que resulte a la empresa contratista para que pueda revisar sus controles internos de servicio a nivel técnico, funcional u operativo y solucionar las deficiencias que hayan podido detectarse, sin perjuicio de que ésta pueda plantear mejoras de servicio en cualquier momento de la vigencia del contrato y de la imposición por TVAA/RAA de las penalizaciones a que pudiera haber lugar.

#### **4.2. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA DE LOS SERVICIOS**

Para los servicios objeto del contrato que deban comunicarse con otras empresas externas para la ejecución de las prestaciones propias del servicio, y sea necesario que dichas empresas externas identifiquen el servicio con TVAA/RAA, se habilitará una cuenta de correo electrónico genérica vinculada con el medio que corresponda. No obstante, el uso de dicha cuenta deberá incluir siempre la identificación de “colaborador externo”.

En ningún otro caso se habilitarán cuentas de correo corporativas, ni genéricas ni personales, vinculadas a TVAA/RAA.

#### **4.3. SISTEMAS DE GESTIÓN**

TVAA/RAA dispondrán de un sistema de gestión basado en una o varias aplicaciones software para realizar las tareas propias de gestión del contrato.

TVAA/RAA darán acceso a los distintos servicios que integran la prestación a las aplicaciones que corresponda en cada caso, para que estos se encarguen de incorporar o gestionar la información propia de cada uno de ellos en estas aplicaciones.

El sistema de gestión comprenderá utilidades como las que se enuncian a continuación:

- Sistema de monitorización activa del funcionamiento de equipos y servicios, recolección de alertas automáticas y correlación de eventos.
- Sistema de recolección de logs, correlación de estos entre sistemas y presentación de conclusiones o análisis de fallos, tendencias o comportamientos.
- Sistema de comunicación de necesidades, solicitud y tramitación de peticiones de servicios y sus resultados.



- Sistema de gestión de incidencias, bien sea como usuarios introduciendo aquellas que se produzcan en sus servicios o como agentes gestores de las incidencias reportadas por otros sobre sus servicios, incluyendo el seguimiento de las incidencias y la realización de informes y/o propuestas de acción, cuando la situación lo requiera.
- Sistema de inventario de activos de explotación, tanto físicos como lógicos.

#### **4.4. HORARIOS DE PRODUCCIÓN Y EMERGENCIAS INFORMATIVAS**

Los horarios de producción se establecerán en las parrillas o previsiones que TVAA/RAA comunicarán a la empresa contratista con quince días naturales de antelación. Los servicios deberán ser prestados con la disponibilidad exigida en cada caso y en función de las necesidades concretas de producción que sean comunicadas en cada momento. Se valorará que los licitadores incluyan en sus ofertas una reducción de este plazo.

Con carácter general, los horarios de las producciones se encontrarán dentro del horario de 6:00h a 2:00h del día siguiente. Este rango horario deberá concebirse como un marco máximo en el que TVAA/RAA ubicarán las necesidades de producción y que servirá para determinar sus requerimientos de disponibilidad de cada servicio según lo previsto anteriormente en este pliego para cada uno de ellos.

TVAA/RAA podrán modificar este rango horario por necesidades de la producción. Cualquier cambio sobre el mismo será comunicado a la empresa contratista con la antelación prevista en el párrafo primero.

En todo caso, ante una emergencia informativa o situación sobrevenida que requiera un cambio inmediato de programación, la empresa contratista deberá asegurar métodos de respuesta rápida para poder prestar los servicios requeridos que puedan resultar susceptibles de movilización ante esta situación. Las necesidades ante dichas emergencias se recogerán en los distintos planes de actuación de emergencia que elaborarán TVAA/RAA en colaboración con el delegado del contratista.

#### **4.5. INVENTARIO**

TVAA/RAA disponen de un inventario de activos de explotación, tanto físicos (equipos, infraestructuras, etc) como lógicos (direccionamiento IP, máquinas virtuales, etc).

La empresa contratista se encargará de mantener actualizado dicho inventario en todo momento, en colaboración con TVAA/RAA. Será TVAA/RAA quien de alta y baja los distintos elementos del inventario.



#### 4.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los servicios recogidos en este documento, que establecen las expectativas de calidad, disponibilidad, tiempo de respuesta y mantenimiento del servicio que la empresa contratista debe cumplir.

Se definen los siguientes conceptos sobre los que se basan estos ANS:

Tipos de incidencias:

- Incidencia crítica: aquella que conlleva un fallo total en la emisión al público del programa o evento, o que paraliza un flujo de trabajo de redacción, gestión, documentación, realización o control que imposibilita la realización de tareas esenciales para el trabajo de los medios.
- Incidencia grave: aquella que conlleva problemas en la realización u emisión de un programa o evento con evidencias en la emisión, o que obliga a modificar un flujo de trabajo de redacción, gestión, documentación, realización o control que dificulta la realización de tareas esenciales para el trabajo de los medios.
- Incidencia leve: aquella que conlleva problemas en la realización u emisión de un programa o evento sin evidencia en la emisión, o que deriven de la modificación de la escaleta o realización habitual del programa; también las que afecten a un flujo de trabajo de redacción, gestión, documentación, realización o control sin afección relevante en la realización de tareas esenciales para el trabajo de los medios.

Tipos de peticiones:

- Petición de servicio urgente: aquella derivada de una situación de emergencia informativa, que debe ser atendida de forma inmediata en el tiempo más corto posible, al resultar su resolución esencial para la emisión, por cualquier medio, de noticias o eventos de información sobrevenidos, o que sea imprescindible para continuar con el funcionamiento normal de los flujos de trabajo establecidos, de la emisión o de la producción de programas, en el CPP, en delegaciones o en exteriores.
- Petición de servicio rápida: aquella que debe ser atendida en un tiempo corto, ya que su no resolución puede afectar, sin afección para la emisión, a programas, servicios o flujos de trabajo establecidos, pero que deben ser atendidas de forma más rápida que una solicitud normal, en el CPP, en delegaciones o en exteriores.
- Petición de servicio normal: cualquier otra petición de servicio que se curse por los conductos establecidos y que no se incluya en las especificaciones anteriores.

Tipos de tiempos de respuesta:



- Tiempo de reconocimiento: tiempo transcurrido entre que la incidencia o petición de servicio se comunica por parte de TVAA/RAA y la empresa contratista acusa el recibo de la notificación y empieza a estudiarla. Este acuse de recibo debe ser fehaciente, no siendo válidos los sistemas de aceptación automática de notificaciones.
- Tiempo de restitución del servicio: tiempo transcurrido entre el reconocimiento de la solicitud y la restitución del servicio afectado, aunque no se trate de la solución final definitiva o no se haya podido completar de forma adecuada o según los protocolos establecidos independientemente de las razones para ello. En el caso de una caída en la emisión, el tiempo de restitución sería el que se tarda en volver a tener la señal en el aire, de la manera que sea, aunque posteriormente se analicen las causas y se realicen las reparaciones o correcciones pertinentes.
- Tiempo de resolución: tiempo desde la restitución del servicio hasta que se resuelve de forma definitiva la incidencia o la solicitud de servicio. En incidencias o peticiones sencillas, el tiempo de restitución del servicio y el tiempo de resolución son coincidentes.

En base a las definiciones anteriores, se establecen los siguientes tiempos para los ANS:

- Incidencias críticas y peticiones de servicio urgentes:
  - o 1 hora de tiempo de reconocimiento.
  - o 2 horas de restitución del servicio.
  - o 8 horas de resolución.
- Incidencias graves y peticiones de servicio rápidas:
  - o 2 horas de tiempo de reconocimiento.
  - o 4 horas de restitución del servicio.
  - o 12 horas de resolución.
- Incidencias leves y peticiones de servicio normales:
  - o 4 horas de tiempo de reconocimiento.
  - o 8 horas de restitución del servicio.
  - o 24 horas de resolución.

Para el cómputo de estos tiempos de respuesta, no se tendrá en cuenta el transcurrido:

- Por dependencia de terceros para verificaciones y comprobaciones del servicio.
- Por acciones de reparación o diagnóstico de terceros: fabricantes o partners.
- Para la recepción de piezas de sustitución.
- Para la realización de procesos de compra públicos necesarios.
- Para la toma de decisiones por parte de TVAA/RAA.
- Para el desplazamiento fuera de Zaragoza capital en caso de ser necesario.



El incumplimiento de estos tiempos supondrá la aplicación de las penalizaciones establecidas en el Anexo XIII del Pliego de Cláusulas Particulares.

La empresa contratista proporcionará a TVAA/RAA informes periódicos sobre el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, detallando el tiempo de actividad, incidentes, tiempos de respuesta y otras métricas relevantes.

#### **4.7. GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

TVAA/RAA tienen suscritos una serie de contratos de soporte y mantenimiento de fabricante (bien con el propio fabricante bien con un partner autorizado por el mismo) para todo el equipamiento y sistemas relacionados con el servicio de explotación objeto del presente contrato y considerados como críticos.

La empresa contratista deberá apoyarse en estos contratos de soporte y mantenimiento de fabricante para la correcta prestación del servicio de mantenimiento requerido en este pliego. Para ello, TVAA/RAA proporcionará a la empresa contratista la información necesaria sobre dichos contratos (alcance, modalidad contratada, contactos y procedimiento de gestión de incidencias, etc.), así como las instrucciones y procedimientos para la realización de las tareas derivadas de los mismos.

En ejecución de estas tareas, la empresa contratista se encargará de la creación de incidencias, seguimiento de las mismas, gestión de RMAs y sustitución de equipos y sistemas reparados cuando proceda, manteniendo informadas puntualmente a TVAA/RAA de la evolución de las incidencias.

La empresa contratista también se encargará del diagnóstico de averías, fallos o pérdidas de desempeño de los equipos y sistemas, así como de la realización de pequeñas reparaciones (siguiendo siempre las instrucciones de los fabricantes). Para ello la empresa contratista deberá contar con las herramientas de diagnóstico y reparación necesarias, así como con un stock de material fungible.

En el Anexo 5 se enumeran las herramientas mínimas y el material considerado como fungible, requeridos para la prestación del servicio.

La empresa contratista deberá garantizar la disponibilidad de estos elementos en todo momento y durante toda la vigencia del contrato. La renovación o adquisición de nuevo equipamiento y sistemas por parte de TVAA/RAA por evolución tecnológica o nuevas necesidades de producción, puede provocar la necesidad de modificar o ampliar los elementos enumerados en el Anexo 5, en cuyo caso la empresa contratista deberá proporcionar los nuevos elementos, corriendo el coste de los mismos a su cargo.

En cuanto a las reparaciones y repuestos, cuando haya actuaciones de mantenimiento que no estén incluidas dentro de las del alcance de la garantía de los equipos o de los contratos de soporte y mantenimiento de fabricante o que excedan del mantenimiento ordinario que debe realizar la empresa contratista y supongan un



coste económico, éste correrá a cargo de TVAA/RAA excepto cuando se trate de importes iguales o inferiores a 1.000 €, en cuyo caso están incluidas dentro del precio del contrato.

No obstante, en caso de que la reparación o repuesto sea consecuencia de una rotura total o parcial de equipamiento por uso indebido o mal intencionado por parte del personal de la empresa contratista, el coste íntegro de dicha reparación o repuesto será asumido por la empresa contratista.

#### **4.8. PLAN DE FORMACIÓN**

La empresa contratista deberá implantar un sistema de formación continua que incluya acciones formativas dirigidas a dotar al personal asignado a la ejecución del contrato de las habilidades técnicas que demanda el servicio objeto del mismo a lo largo de toda su duración, ordinaria y/o prorrogada, así como al reciclaje, en su caso, de las personas trabajadoras. Y ello sin perjuicio de la formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales conforme a la legislación aplicable y a lo dispuesto al respecto en el punto 2.8 de este pliego o cualquier otra que pudiera estimar oportuna,

El plan de formación podrá comprender la realización de acciones formativas de carácter individual o general que permitan la actualización, capacitación o reciclaje del personal de la empresa contratista, de acuerdo con las exigencias del desarrollo de sus actividades o las características de sus puestos de trabajo.

Además de la capacitación a que se refiere el primer párrafo, se dedicará una atención preferente a propagar el conocimiento de las novedades técnicas, el perfeccionamiento de las formas de trabajo, el reciclaje del personal y el aprendizaje de nuevos conocimientos derivados de la evolución de la tecnología de producción en la radio y la televisión que incluirá redes IP y sistemas en la nube además de la tecnología broadcast y TI.

La empresa contratista deberá presentar al responsable del contrato planes de formación adecuados y alineados con los proyectos de TVAA/RAA que permitan la capacitación, reconversión, el perfeccionamiento profesional y/o la adaptación del personal asignado a la ejecución contractual al servicio objeto de la prestación y/o a las modificaciones técnicas que vayan a operar, en su caso, en su puesto de trabajo. Esta obligación se constituye como una condición especial de ejecución que deberá llevarse a cabo conforme a lo previsto en este apartado y en el Anexo XII del Pliego de Cláusulas Particulares.

En líneas generales, las acciones del plan de formación deberán ayudar a adquirir o perfeccionar conocimientos de imagen y sonido con los de redes IP y los de sistemas en la nube así como otras competencias profesionales.

A continuación, se enumeran materias en las que podrá basarse el plan de formación, sin perjuicio de que se enfoquen como actividad grupal con conocimientos generales



o se dirijan a un colectivo específico de profesionales y del nivel de conocimiento requerido o necesario para cada servicio:

- Informática de usuario y ofimática
- Tecnología IP
- Servicios IT en cloud
- Tratamiento digital de audio y video
- Protocolos de transporte/difusión de audio y video (aéreo, broadcast, internet, codificación de la media)
- Manejo avanzado, de equipamiento específico de cada servicio: de edición de vídeo, producción audiovisual en radio televisión e internet, de iluminación, de instalaciones audiovisuales, de generación de contenidos audiovisuales para Internet y RRSS, de edición compartida o remota, de producción remota, de automatización, de transcodificación, de captación de imagen, de monitorización de señales, de microfonía y captación, monitorización y transmisión de sonido, de documentación y catalogación audiovisual, de archivado y transferencia de la media audiovisual, así como de sistemas, aplicaciones, software o hardware empleados en la producción broadcast audiovisual.
- Configuración y manejo de sistemas de tracking, creación e incrustación de imágenes para realidad virtual o realidad aumentada
- Gestión y protocolos de comunicaciones para producción
- Conceptos, prácticas y técnicas de reparación relacionadas con la electricidad y electrónica.
- Administración de sistemas Windows y Linux
- Entornos de virtualización VMWare
- Sistemas de almacenamiento en red
- Sistemas de almacenamiento de media audiovisual en red
- Configuración y gestión de sistemas basados en APIs (Application Program Interfaces)

Recibirán mejor valoración aquellas ofertas que incrementen, hasta un máximo de 150.000,00 €, la partida destinada a formación incluida en el presupuesto de licitación indicado en el apartado D del cuadro resumen del Pliego de Cláusulas Particulares.



Esta partida está exclusivamente destinada a actividades formativas dirigidas a proporcionar una adecuada capacitación profesional y/o a mejorar la del personal asignado a la ejecución contractual y, especialmente, a cursos de reconversión o de perfeccionamiento profesional que faciliten la adaptación de los puestos de trabajo que, en su caso, pudiera ser necesaria, sin perjuicio de la formación obligatoria en materia de prevención de riesgos laborales que la empresa contratista deba procurar a su personal o cualquier otra que ésta estime oportuna,

## 5. CONTACTOS AUTORIZADOS DURANTE LA FASE DE LICITACIÓN

Todas las consultas que pudieran surgir durante la fase de licitación se formularán, exclusivamente, a través de la sección “Preguntas” que los licitadores tienen a su disposición en la Plataforma de Contratación Electrónica de la Entidad Contratante (<https://licitacion.cartv.es>) descartándose cualquier otro tipo de comunicación.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

EL JEFE DE EXPLOTACIÓN DE TELEVISIÓN  
AUTONÓMICA DE ARAGÓN S.A.U.

EL JEFE TÉCNICO DE RADIO AUTONÓMICA  
DE ARAGÓN S.A.U.

Fdo. Carlos Martín Ruiz

Fdo. Juan Rocha Gancedo

Visto y conforme,  
LA DIRECTORA TÉCNICA DE  
CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN

Fdo. Laura San Nicolás Lapuente

Visto el pliego, se aprueba su contenido.

En Zaragoza, a fecha de firma electrónica

LA DIRECTORA GENERAL DE LA  
CORPORACIÓN ARAGONESA DE RADIO Y TELEVISIÓN

Fdo. Raquel Fuertes Rodrigo

