

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DALET DE LA XAL

Expedient: 29/2026

I.- INTRODUCCIÓ.....	1
II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ.....	2
1. Execució i manteniment.....	3
1.b.1 Incidències.....	3
1.b.2 Manteniment correctiu.....	4
1.b.3 Manteniment preventiu.....	4
2. Responsable de servei.....	4
3. Protecció de dades.....	4
4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals.....	5

I.- INTRODUCCIÓ

La Xarxa Audiovisual Local SL (en endavant, XAL) és una societat mercantil creada per la Diputació de Barcelona per gestionar el suport a l'audiovisual local català, donant resposta a les seves necessitats i contribuint a la dinamització del sector. Aquests objectius els desenvolupa a través de la marca La Xarxa, una plataforma multimèdia de continguts i serveis a disposició dels mitjans de proximitat del país (televisions, ràdios i mitjans en línia).

Els Estatuts de la XAL estableixen que el seu objecte és "la prestació i gestió del servei públic de caràcter econòmic, de desenvolupament de les activitats vinculades al foment i promoció de la comunicació local". En concret, entre les activitats principals de la XAL hi consta, en primer lloc, "l'adquisició, realització, producció, distribució i explotació, sota qualsevol forma, de programes de ràdio, televisió i notícies, així com en general, de drets de propietat intel·lectual i continguts de caràcter audiovisual, interactius i/o multimèdia, per satèl·lit, cable i internet o en qualsevol altre suport de difusió".

El contingut que es produeix de programació de ràdio que genera la XAL es treballa actualment amb la plataforma Dalet Galaxy. Sent un equipament de programari crític de cara a la nostra emissió i flux de treball diari, es fa necessària la contractació de la renovació del servei de suport, actualització i manteniment de la plataforma Dalet.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és la contractació del servei de manteniment i suport per a l'ecosistema del sistema Dalet de la XAL per un període de 3 anys.

La contractació inclou la transició al model de subscripció dictat pel fabricant, que s'alinea amb el model operatiu SaaS de Dalet. Aquest servei dona cobertura a les següents llicències i mòduls actuals:

Quantitat	Descripció	Marca	Model
1	Dalet Core Server license	DALET	DP.01-S
45	Dalet Client license	DALET	DP.CLT.DP-S
45	Dalet OneCut advanced Audio/Video Editor	DALET	DP.CLT.OC.DP-S
16	Dalet Audio Recorder (Linear or FIFO)	DALET	DP.ALAU-S
1	Metadata Import from 3rd party system	DALET	DP.IN.MG-S
5	Media Processing Server	DALET	DP.MM.CNV-S
2	Dalet Rundown Editor	DALET	DP.SCBTV-S
4	Dalet Radio OnAir (Player and Carts)	DALET	DP.PP.RADIO-S
1	Metadata file-based export to 3rd party systems	DALET	DP.OUT.MG.A-S
1	Dalet PAD Manager	DALET	DP.OUT.PAD-S
1	Dalet OnTheGo license	DALET	DP WS-OTG

La durada del contracte serà de 36 mesos. L'abast del servei licitat s'estructura en dues capes de suport:

- Suport del fabricant DALET (modalitat Extended/Plus): Dona accés a la resolució d'incidències de software, actualitzacions i evolutius, amb una cobertura 24x7 per a emergències tècniques i prioritat telefònica.
- Servei de suport de segon nivell (N2) per part del contractista: Prestat en modalitat 8x5, aquest servei abasta la gestió rutinària d'incidències, la interlocució directa amb el fabricant per a l'obertura de tiquets, i el seguiment i resolució de casos tècnics.

Aquest objecte haurà d'incloure l'accés sense cost addicional de llicències a les futures evolucions i ampliacions funcionals de Dalet Galaxy per donar compliment als requisits.

III.- REQUISITS TÈCNICS DE LA CONTRACTACIÓ

L'oferta ha d'incloure i garantir, amb caràcter de mínims, les prestacions i serveis que es detallen a continuació, els quals són obligatoris.

1. Execució i manteniment

1.b ANS o SLA (Acords de Nivell de Servei)

1.b.1 Incidències

D'acord amb el model de dues capes establert, l'adjudicatari haurà de garantir els següents SLA i prestacions mínimes:

Capa 1: Suport del Fabricant (Dalet Extended/Plus) Correspon a les garanties proporcionades directament pel fabricant sobre la plataforma segons l'Acord de Nivell de Servei (SLA):

- Call Centre 24 hores/7 dies (registre d'avaries)
- Accés al portal web del client i base de coneixement
- Assistència remota
- Suport tècnic telefònic prioritari (Severitat 1), amb atenció en un temps inferior a 1 h en horari laborable
- Suport telefònic/remot d'emergència tècnica en format 24/7
- Actualitzacions de programari (Service Packs)
- Accés a totes les noves versions (releases) de Galaxy

Capa 2: Suport de l'Adjudicatari (N2) L'empresa contractista prestarà un servei de suport N2 en format 8x5 que inclourà:

- Gestió d'incidències tècniques de la XAL.
- Interlocució amb el fabricant per a l'obertura i escalat de tiquets d'avaría.
- Seguiment exhaustiu i resolució de consultes i casos tècnics.

Per a incidències crítiques el règim de prestació serà 7x24 amb un temps de resolució: ≤ NBD (*Next Business Day*).

L'adjudicatari haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari (CAU). El CAU haurà de registrar les incidències amb aquestes dades com a mínim:

- Descripció i data i hora de la incidència
- Criticitat

- Diagnòstic i possibles causes
- Actuacions realitzades
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Data i hora de restauració del servei

La XAL podrà reclamar en qualsevol moment la llista de les incidències registrades al CAU.

1.b.2 Manteniment correctiu

El contractista, durant tota la vida del contracte, haurà de proveir l'assistència tècnica per solucionar les incidències de software que dificultin o impedeixin l'ús de la plataforma Dalet coberta per aquest manteniment.

L'adjudicatari aportarà tots els recursos necessaris per donar compliment de les seves obligacions contractuals de manteniment operant en la seva finestra de suport (8x5) i exercint la interlocució directa amb el fabricant. Així mateix, s'assegurarà que qualsevol emergència tècnica crítica fora d'aquest horari pugui ser atesa mitjançant la cobertura 24x7 garantida per l'SLA Extended/Plus del fabricant.

1.b.3 Manteniment preventiu

En virtut del nou model de subscripció del fabricant, el contractista aplicarà sobre els equipaments (o garantirà l'accés sense cost de llicència addicional) totes les actualitzacions de programari, service packs i noves versions (releases) de Dalet Galaxy que en cada moment siguin alliberades per Dalet per tal de mantenir el sistema sempre actualitzat i protegir la inversió.

Els serveis professionals necessaris per a l'execució d'upgrades o actualitzacions complexes no estan inclosos en aquest manteniment i hauran de contractar-se de forma addicional.

2. Responsable de servei

El contractista designarà un Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb la XAL per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació durant el període de vigència del contracte. Per part de la XAL, s'assignarà un Responsable de Sistemes que vetllarà pel compliment del contracte i farà seguiment de la correcta prestació del servei.

3. Protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar el compliment de la normativa legal vigent a la Unió Europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal (RGPD), serveis de la societat de la Informació, protecció del consumidor i comerç electrònic i de seguretat.

El contractista ha de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat), en els àmbits i nivells indicats al plec de clàusules administratives. El compliment de l'ENS és obligatori per a tots els proveïdors que vulguin contractar amb el sector públic.

4. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Signat digitalment per Antonio Marante
Quirós - DNI ****4612** (TCAT) el 30/09/2026
16:34:57 +0200

Antonio Marante Quirós
Responsable del Servei d'Infraestructures i Sistemes
XARXA AUDIOVISUAL LOCAL, SL



Metadades del document

Núm. expedient	XAL/2026/0035223
Tipus documental	Plica
Títol	ppt 29 2026

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Antonio Marante Quirós (TCAT)	Signa	30/09/2026 16:34

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
b6e42087282f33fda942	https://seuelectronica.diba.cat	

