

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**EXPEDIENTE S-03262-2019****SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE EN MADRID Y BARCELONA****PRIMERA. - Objeto**

El presente pliego tiene por objeto regular la adjudicación de la contratación del servicio de “gestión inbound de llamadas” (gestión llamadas entrantes) para los Centros de la Corporación RTVE en Madrid y Barcelona. El proveedor deberá proporcionar a RTVE un EndPoint (existencia de unos sistemas informáticos - no solamente Teleoperadores – sobre los que recae la llamada entrante. En función de la lógica aprobada por el cliente, estas llamadas Inbound serán traspasadas a otros departamentos de RTVE, atendidas por teleoperadores o en algunos casos finalizadas por motivos de espera) para la gestión y atención de la totalidad de llamadas entrantes, recibidas a través de los números públicos de CRTVE. Estas llamadas se distribuirán de forma automática a las extensiones de destino. La CRTVE cuenta con un número considerable de departamentos y los clientes, en numerosas ocasiones, tienen la necesidad de contactar telefónicamente con los mismos, por lo que es imprescindible disponer de una centralita que brinde a los clientes la posibilidad de poder contactar con cualquiera de ellos de una forma rápida y eficiente.

SEGUNDA. - Descripción del Servicio

Implementación de una operadora virtual o IVR multilenguaje, capaz de satisfacer la diversidad de canales de destino requeridos por la organización de RTVE, y contando siempre con apoyo de operadores personales, para todas aquellas gestiones que no cumplan los criterios necesarios para ser atendidas por la operadora virtual.

TERCERA. - Características del Servicio

- 1) La implementación del servicio será analizada y puesta en marcha en base a 2 niveles de atención.
 - a) Primer nivel: Instalación y configuración del IVR en el centro de RTVE (Prado del Rey), con el objetivo de recepcionar la totalidad de las llamadas recibidas en las numeraciones públicas de CRTVE. La operadora virtual ofrecerá al oyente un menú de alternativas posibles, en el idioma adecuado para el interlocutor (Castellano, inglés y catalán). La navegación por las diferentes opciones de la operadora puede realizarse a través del teclado numérico del propio terminal (DTMF), o a través de comandos de voz.

- b) Segundo nivel: En los casos en que la operadora virtual no satisfaga las necesidades del interlocutor, las llamadas deberán desbordar automáticamente en personal bilingüe castellano/inglés/catalán dentro del horario comprendido entre lunes a viernes de 9:00 horas a 18:00 horas.

Fuera del horario de uso diurno, se pondrá a disposición del interlocutor un buzón de voz. El detalle horario es el siguiente:

- a. Laborables no festivos de 18,00 a 9,00 horas.
- b. Fines de semana las 24 horas



CUARTA. - Características técnicas del servicio

- 1) La prestación del servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales se llevará a cabo en las instalaciones del adjudicatario y siempre dentro del territorio español. En la actualidad, la infraestructura telefónica existente en la Corporación RTVE consta de 2 tecnologías.

Actualmente el servicio de telefonía de RTVE está formado por PBX de tecnología digital MD110 de Ericsson. La conectividad del servicio de telefonía con el servicio de Call Center se hará contra la centralita MD 110, siendo el suministrador quien deberá asumir las configuraciones oportunas para lograr conectividad entre sus equipamientos y la infraestructura existente en RTVE. Al suministrador del servicio de IVR y operador en caso de desborde, le serán entregadas la totalidad de las llamadas entrantes en un

enlace QSIG con interfaz E1, donde deberá conectar su equipo para configurar la atención automática de llamadas a través de IVR y conmutar/transmitir y transferir las llamadas que así lo precisen a numeración de Madrid o Barcelona, utilizando para ello una solución vía red IP privada, vía internet o una solución tradicional punto a punto.

El suministrador del servicio asumirá los costes del tráfico de llamadas desde que RTVE las entrega en el enlace QSIG hasta el centro donde tenga ubicado el IVR y el operador, así como las llamadas que se tengan que transferir desde su centro hasta Madrid o Barcelona.

Al tratarse de una conexión QSIG, el suministrador deberá realizar la conmutación de las llamadas externas a las extensiones internas, por lo que por cada llamada transferida quedarán bloqueados dos canales de voz, por tanto, con un E1 se pondrían transferir un máximo de 30 llamadas simultáneas.

- 2) El suministrador del servicio de operadora deberá tener la capacidad de discriminar las llamadas en función del número llamante con el fin de atender las llamadas en castellano o catalán.

Numeración para las llamadas recibidas para Madrid: 91 346 40 00, 91 346 80 00 y 91 581 70 00

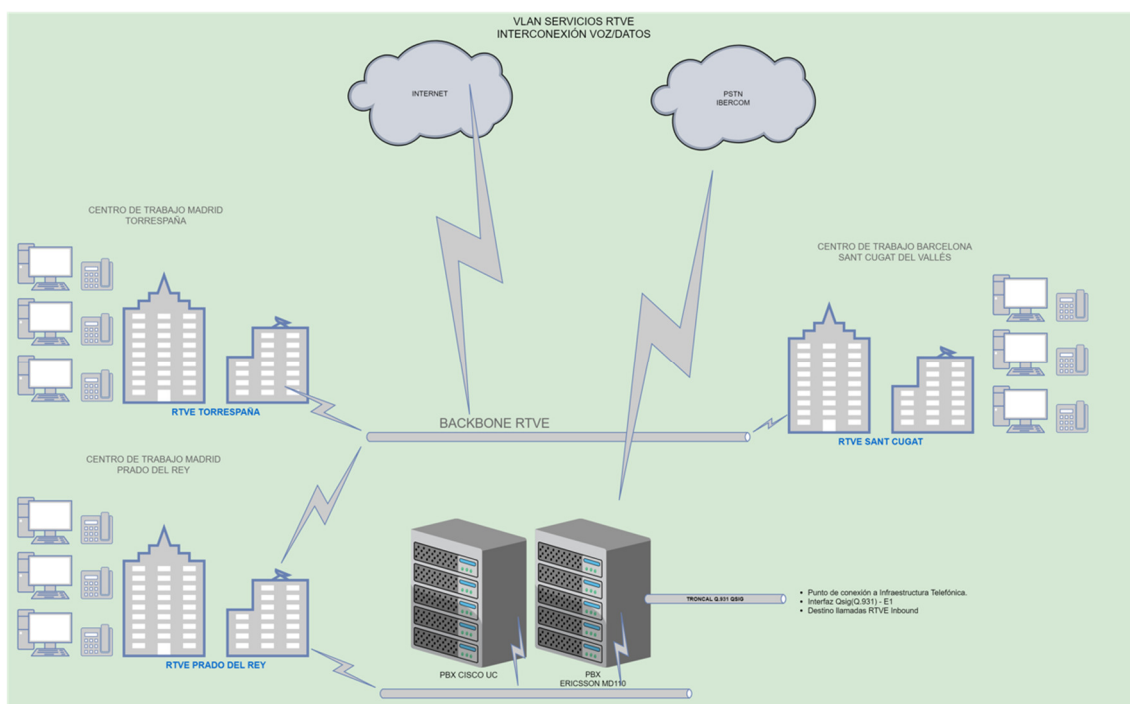
Numeración para las llamadas recibidas para Barcelona 93 582 30 30

- 3) El suministrador del servicio deberá realizar informes de actividad de dicho servicio mensualmente, que serán definidos conjuntamente con CRTVE.
- 4) Esquema genérico de la solución:

A continuación, se detalla un esquema del modelo actual de interconexión entre el equipamiento adyacente en la Corporación RTVE y los equipamientos de otros proveedores.

Ejemplo Solución actual sobre PBX Ericsson MD110:

La PBX aporta un enlace digital Q.931 que deberá ser aprovisionado por el adjudicatario de modo que sirva como canal único para la entrada/salida del flujo de llamadas.



QUINTA. - Presentación de ofertas técnicas

La oferta técnica deberá contener una memoria descriptiva que contenga la siguiente información:

- Diseño del proceso
- Validación del diagrama propuesto
- Desarrollo del sistema IVR. Esquema de distribución de servicios.
- Recursos humanos propuestos
- Ubicación de las instalaciones
- Propuestas de los informes de actividad del servicio