

EXPEDIENTE S-08150-2019

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TELEVOTO OT 2020 A TRAVÉS DE LÍNEA 905 /SMS

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

En este pliego se describen las especificaciones técnicas que regirán el sistema de Televoto través de líneas 905 y SMS para las 14 galas del programa OPERACIÓN TRIUNFO 2020.

2. CONTENIDO DE LA CONTRATACIÓN

a) Recursos requeridos

1º _Atención automatizada a través de líneas 905, contando con una planta de atención simultánea de al menos 3.000 líneas. Además dispondrá de al menos 6 líneas LVA con una terminación correlativa.

2º _Atención automatizada del TELEVOTO a través de SMS, contando con conexión directa con las Operadoras de telefonía móvil y plataforma de gestión propia, habilitando una palabra clave seguida del nombre del participante.

3º _El proveedor gestionará todo los requerimientos técnicos de la plataforma necesaria para la puesta en marcha del Televoto. Además, aportará sus servidores y su equipo técnico 24x7 para garantizar el correcto servicio a los participantes.

4º _El proveedor ha de disponer de conectividad propia directa con todas las operadoras para los SMS.

5º _Seguimiento online de las votaciones en directo, y facilitará a RTVE un acceso a través de URL para que desde el programa se pueda hacer un seguimiento en tiempo real.

6º _El proveedor aportará un servicio de atención al público a través de línea telefónica y correo electrónico para resolver todas las dudas que puedan surgir en los participantes del concurso. Se dará respuesta a todas las consultas que se realicen en un plazo no superior a las 24 h.

7º _Redacción y protocolización de las bases del concurso ante notario.

8º _Instalaciones propias de la empresa externa con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el servicio integral de concurso.

9º _La empresa adjudicataria deberá tener experiencia mínima en la gestión de, al menos, 5 Televotos en programas de televisión en abierto, de cobertura estatal, con un mínimo de 10% de Share medio de programa, en el último año.

b) Condiciones comerciales

- El coste de la prestación del servicio para RTVE es de 0 €.
- La adjudicataria remitirá a RTVE la información sobre las llamadas producidas, duración de las mismas, mensajes recibidos, reseñando las tarifas aplicadas, así como la facturación efectuada por la compañía telefónica.

- El prestatario del servicio no podrá presentar a RTVE una liquidación negativa, ni aun en el supuesto de que los ingresos obtenidos fuesen inferiores al importe de los gastos.
- De la facturación, la adjudicataria del servicio liquidará a RTVE al menos el 88% del importe neto
- La cantidad descontada en concepto de impagados que actualmente representan el 5% habrá de regularizarse cuando las compañías telefónicas realicen los ajustes correspondientes.
- La tarifa máxima del servicio para los usuarios:
 1. SMS: 1,20€ + IVA
 2. 905 desde red fija: 1,20 € + IVA
 3. 905 desde red móvil: 1,65 € + IVA
- Se ha de entregar a RTVE el resumen de facturación de los operadores móviles para su auditoría

3. INFORMES:

- Sistema acceso a una URL donde se verán reflejadas en el momento que se produzcan las entradas de LVA y SMS
- Informe cualitativo y cuantitativo semanal (al día siguiente de la gala) a los responsables del programa
- Informe económico mensual

4. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta deberá incluir:

- Memoria en la que se describa de forma clara y sencilla el sistema ofertado
- Información de los equipos técnicos e instalaciones que utilizará en la prestación del servicio.
- Acreditación experiencia mínima de haber gestionado al menos 5 Televotos en programas de televisión en abierto, de cobertura estatal, con un mínimo de 10% de Share medio de programa, en el último año.