

---

## LÍNEAS RDSI Y RTB PARA COMUNICACIONES DE RTVE

---

### PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

#### Art. 1º Objeto:

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para la contratación de **“LÍNEAS RDSI Y RTB PARA COMUNICACIONES DE RTVE”**.

#### Art. 2º Lotes:

El presente expediente queda descrito en el siguiente lote:

- **LOTE ÚNICO: LÍNEAS RDSI Y RTB**

#### Art. 3º Calidad:

El licitador garantizará en su propuesta la calidad y la disponibilidad del **servicio durante 24 horas al día, los 365 días del año**.

Todos los servicios objeto de este expediente se harán con calidad profesional, y respetando toda la normativa externa e interna vigente.

#### Art. 4º Información para la evaluación:

Los oferentes, junto con sus proposiciones, incluirán información técnica suficiente de los servicios ofrecidos, que permita una correcta evaluación de estos. En caso de incluir algún tipo de equipamiento se indicará marca y modelo de los equipos ofertados, adjuntando una descripción que permita una correcta evaluación de éstos en sus aspectos mecánicos, eléctricos, electrónicos y ópticos.

En la oferta técnica se incluirá toda la documentación que el licitador considere necesarias para una correcta evaluación de las ofertas

Toda la documentación de carácter técnico se deberá entregar en castellano, en soporte informático y en archivos de tipo PDF, Microsoft Office y/o AutoCAD.

**Art. 5º Criterios de evaluación:**

La valoración de las características técnicas se realizará de acuerdo con el cumplimiento de las especificaciones técnicas que se citan en el Art. 12º, que describe la composición de los servicios, adaptándose a los requerimientos y requisitos que se indican en dicho artículo.

**Art. 6º Planificación temporal:**

Los oferentes deberán presentar una planificación de tiempos, lo más detallada posible, de los plazos de puesta en marcha y ejecución de los servicios en las instalaciones, planificación que, tras su adjudicación, deberá ser aprobada por la Dirección de Proyecto designada por la Corporación RTVE, y a la que se ajustará la ejecución de los servicios y trabajos hasta su finalización de forma vinculante.

Para realizar dicha planificación temporal se tendrá en cuenta que se deberán ejecutar las operaciones más críticas, que pudieran afectar al correcto funcionamiento de la emisión y producción de RTVE, en horario de noche y/o fin de semana, con la debida coordinación con la dirección facultativa de RTVE.

**Art. 7º Recepción del servicio:**

Las pruebas que han de preceder a la aceptación de los servicios consistirán en la comprobación de las características técnicas estipuladas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas y, una vez superadas éstas, la Corporación RTVE emitirá un Certificado de Conformidad.

**Art. 8º Variaciones del Expediente:**

Dado que tanto RTVE como las Instituciones con las que necesita establecer comunicaciones pueden reordenar territorialmente sus sedes, es necesario contemplar dentro del ámbito de este Expediente las posibles altas, bajas y traslados de las líneas de comunicaciones. Ninguna de estas variaciones supondrá coste alguno para RTVE. El procedimiento de aplicación en dichos casos será el siguiente:

- **Altas.** En caso de solicitar RTVE el alta de una línea dentro del plazo de vigencia del contrato, éste se ejecutará en un plazo inferior a 30 días, en cualquier punto del territorio nacional.
- **Bajas.** El prestador del servicio quedará obligado a efectuar cualquier baja solicitada por la Corporación RTVE en un plazo no superior a 30 días.
- **Traslados.** En caso de solicitar RTVE el traslado de un servicio dentro del plazo de vigencia del contrato, éste se ejecutará en un plazo inferior a 30 días,

simultaneando el servicio en la sede vieja y la sede nueva durante 15 días. El traslado podrá realizarse a cualquier punto del territorio nacional.

Cuando se produzca una baja, traslado, fin de contrato o fin de servicio, se procederá a la desinstalación de todos los elementos activos y/o pasivos (equipos, cableado de fibra y/o cobre, latiguillos de parcheo, conectores, bandejas, racks, ...) que el adjudicatario haya instalado previamente para la puesta en marcha del servicio en cuestión.

#### **Art. 9º Consideraciones técnicas:**

En la propuesta quedan incluidos todos los elementos, instalaciones, equipamiento necesario, etc., a fin de obtener una perfecta ejecución del servicio y un correcto funcionamiento de todo el equipamiento implicado en el mismo.

En la instalación se respetarán todas las normativas internas en cuanto a calidad, cableado, numeración, etiquetado, conectores, paneles, distancias, etc., estando obligado el adjudicatario a ofrecer el nivel de calidad exigido en RTVE.

Una vez instalado, el adjudicatario verificará totalmente el correcto funcionamiento del servicio, revisando la totalidad de las funcionalidades y todos los puertos e interfaces a nivel físico y lógico.

#### **Art. 10º Puesta en servicio:**

El adjudicatario, si la Corporación RTVE lo requiere, deberá dar soporte del servicio aportado durante la instalación y puesta en marcha indicando, cuando se le requiera, la persona con capacidad técnica adecuada que dará dicho soporte.

El adjudicatario deberá prever los recursos, tanto personales como técnicos, necesarios para la perfecta ejecución de los servicios.

#### **Art. 11º Permisos:**

El adjudicatario deberá estar en posesión de todos los permisos, autorizaciones, licencias y títulos habilitantes exigidos por las Administraciones competentes para la prestación de los servicios de estas características y se compromete a mantenerlos mientras esté en vigor el contrato. También deberá cumplir con todas y cada una de las normativas, regulaciones y disposiciones oficialmente establecidas relacionadas con este tipo de comunicaciones.

**Art. 12º Especificaciones técnicas del Lote:**

Las características técnicas que deberán cumplir los servicios requeridos serán las del presente Pliego de Condiciones. Igualmente, podrá reclamarse el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida por el licitador en la descripción de la composición del servicio ofertado.

Las especificaciones técnicas y la composición de los servicios a prestar mediante el presente Expediente están desglosadas a continuación:

## LÍNEAS RDSI Y RTB PARA COMUNICACIONES DE RTVE

### LOTE ÚNICO: LÍNEAS RDSI Y RTB

En el desarrollo de los siguientes puntos se detallan las especificaciones técnicas de los servicios de comunicaciones que RTVE necesita disponer para las tareas de producción de contenidos audiovisuales que se realizan en sus sedes.

La CRTVE mantiene un conjunto de líneas telefónicas convencionales (RDSI y RTB) con las que actualmente se realizan las comunicaciones de producción en las diferentes sedes, así como en aquellas instituciones donde son también necesarias. Además, existe un pequeño número de líneas que se utilizan para otros fines: faxes, alarmas de emergencia, etc. A fecha actual, el dimensionamiento de estas líneas por tecnología es:

TECNOLOGÍA	CANTIDAD
RDSI	690
RTB	97
PRIMARIOS	17
<b>TOTAL</b>	<b>804</b>

El objeto de este lote es la contratación de todos estos circuitos o líneas actuales, que deben seguir prestando su servicio a RTVE. El oferente deberá tener en cuenta que todas estas líneas deberán estar en funcionamiento en la fecha de inicio del contrato y que el número de líneas a esa fecha podrá variar ligeramente sobre las indicadas en este pliego.

El adjudicatario prestará un soporte integral 24x7 para el continuo funcionamiento de estos servicios de comunicaciones a través de líneas RDSI y RTB, incluyendo el soporte y mantenimiento de las centralitas Ibercom instaladas en algunas sedes de RTVE.

El conjunto de estas líneas convencionales se divide, según su ubicación, en las siguientes:

- Líneas en sedes de la CRTVE, que a su vez se subdivide en:
  - Líneas individuales.
  - Líneas agregadas en equipamiento Ibercom.
- Líneas fuera de las sedes de la CRTVE.

## Líneas en sedes de la CRTVE

La CRTVE tiene 76 sedes donde se encuentran líneas de comunicaciones convencionales. Estas líneas se pueden dividir en líneas básicas individuales y en accesos primarios (como servicio agregado en centralitas Ibercom).

El número y tipo de líneas individuales que actualmente dispone CRTVE en sus diferentes sedes son:

	RDSI	RDSI NUMERACION MULTIPLE	RTB	TOTAL GENERAL
Total	400	101	84	585

A continuación se desglosan estas líneas por Comunidades:

PROVINCIA	SEDE	RDSI	RDSI NUMERACION MULTIPLE	RTB	Total general
Andalucía		47	16	9	72
Aragón		7		3	10
Canarias		35	11	7	53
Castilla y León		37	2	9	48
Castilla-La Mancha		24	3	2	29
Cataluña		48	11	7	66
Comunidad de Madrid		107	32	22	161
Comunidad Foral de Navarra		3	4		7
Comunidad Valenciana		15	4		19
Extremadura		15		6	21
Galicia		27	4	12	43
Islas Baleares		3	4		7
País Vasco		19	4	2	25
Principado de Asturias		11	4	4	19
Región de Murcia		2	2	1	5
<b>Total general</b>		<b>400</b>	<b>101</b>	<b>84</b>	<b>585</b>

Por otro lado, la CRTVE dispone de una infraestructura de centralitas en sus principales sedes en las que se localizan 17 accesos primarios que proporcionan los servicios necesarios. Las centralitas Ibercom y el dimensionamiento actual de las líneas gestionadas a través de ellas es el siguiente:

CENTRO	ANALÓGICAS	RDSI	TOTAL GENERAL
CUG	48	56	104
EPR	38		38
RNE	74	145	219
TOR	38	87	125
TVE	23	60	83
Total general	<b>221</b>	<b>348</b>	<b>569</b>

Actualmente, la mayor parte de todas estas líneas disponibles en las sedes de CRTVE están dedicadas a proporcionar comunicaciones de voz sobre equipos audio-codificadores, matrices de audio, mesas de sonido, etc. Por otro lado, una pequeña parte de estas líneas se utilizan actualmente para otros servicios como faxes, líneas de emergencias, etc.

### **Líneas fuera de las sedes de la CRTVE**

La CRTVE dispone actualmente de las siguientes líneas ubicadas en diferentes lugares fuera de sus sedes:

	RDSI	RDSI NUMERACION MULTIPLE	RTB	SALTO	TOTAL GENERAL
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>202</b>

En la tabla siguiente se desglosan estas líneas por Comunidades:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROVINCIA	RDSI	RDSI NUMERACION MULTIPLE	RTB	SALTO	Total general
Andalucía		12				12
Aragón		7				7
Canarias		9	1	2		12
Cantabria		2				2
Castilla y León		9				9
Castilla-La Mancha		4		2		6
Cataluña		22	2	3		27
Comunidad de Madrid		68	1	5		74
Comunidad Foral de Navarra		5		1		6
Comunidad Valenciana		13				13
Extremadura		1				1
Galicia		11				11
Islas Baleares		2				2
La Rioja		1				1
País Vasco		12				12
Principado de Asturias		3			2	5
Región de Murcia		2				2
<b>Total general</b>		<b>183</b>	<b>4</b>	<b>13</b>		<b>202</b>

En este caso, todas ellas están dedicadas a las comunicaciones de voz sobre equipos audio-codificadores.

## **Gestión de los servicios de comunicaciones**

Los oferentes presentarán su mejor oferta de Acuerdo de Nivel de Servicio, que deberán ser como mínimo iguales al ANS indicado en este expediente, en el apartado correspondiente.

En el caso de trabajos que el adjudicatario precise realizar para el mantenimiento o la mejora de sus infraestructuras, si se prevé que pueda haber una interrupción de los servicios prestados, se deberá comunicar el hecho a los responsables de RTVE con al menos una semana de antelación.

En los casos en que la interrupción sea inevitable y no sea posible proporcionar un servicio alternativo, los trabajos serán realizados en el momento del día que ocasione el menor perjuicio posible al funcionamiento de los servicios de RTVE y, si así lo solicita la Corporación RTVE, incluso en noches, festivos o fin de semana.

En relación con las plataformas propiedad de la Corporación RTVE (Centralitas MD), el adjudicatario deberá realizar un análisis previo de las existentes, cuyo mantenimiento y administración va a asumir. Este análisis tiene por objetivo:

- Conocer en detalle las centralitas a las que se va a dar soporte.
- Realizar un inventario actualizado de las centralitas de RTVE objeto del servicio de soporte.
- Conocer la nomenclatura que se emplea para identificar las centralitas.
- Realizar un documento de detalle de la configuración de las centralitas (o actualizar los existentes) que sirva de guía y soporte al equipo de trabajo del adjudicatario a la hora de atender y resolver las incidencias.
- Asegurar la correcta configuración e informar de cualquier necesidad de revisión o mejora en las configuraciones.

Será responsabilidad del adjudicatario las actuaciones necesarias para el funcionamiento diario 24x7 de todos los componentes, plataformas y servicios.

El adjudicatario será responsable de la operación y administración permanente de todos los equipos y servicios, para lo que dispondrá de recursos con la formación adecuada. Entre las tareas a realizar cabe destacar, entre otras:

- Supervisión permanente de los servicios de comunicaciones.
- Gestión de la configuración de todos los elementos.
- Detección y diagnóstico de alarmas / errores / problemas.
- Registro de incidencias y generación de informes.
- Atención de incidencias reportadas por RTVE.
- Gestión y seguimiento hasta su resolución de las incidencias y fallos en los servicios, vigilando el cumplimiento de los tiempos de resolución de estas.
- Escalado de averías.

- Gestión de consultas y solicitudes de RTVE.
- Supervisión permanente de los diferentes sistemas, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los rendimientos o su correcto funcionamiento.
- Coordinación de altas, bajas y traslados de los diferentes servicios de comunicaciones.
- Mantenimiento preventivo y detección proactiva de incidencias.
- Informes mensuales de incidencias, cambios, etc.
- Informes detallados de incidencias del servicio, indicando las causas, el procedimiento para su resolución y las acciones a tomar para evitar su repetición.
- Supervisión de la calidad de las comunicaciones, garantizando el cumplimiento del ANS acordado.

Con periodicidad mensual y en todo caso bajo demanda, el adjudicatario deberá entregar a RTVE, en soporte electrónico y adicionalmente en papel cuando así se demande, informes y estadísticas sobre los resultados de las medidas anteriormente descritas, de forma que pueda comprobarse el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Periódicamente, como mínimo cada tres meses, el adjudicatario entregará a RTVE el inventario actualizado de líneas.

El adjudicatario proporcionará un sistema de control y gestión del consumo y de la facturación del servicio de comunicaciones. La solución propuesta deberá proporcionar un sistema de tarificación que permita calcular el consumo con flexibilidad y granularidad, incluyendo las siguientes funcionalidades mínimas:

- Facturación detallada de llamadas.
- Facturación detallada por línea con detalle de consumo de minutos, número de llamadas de los distintos tipos de tráfico, y coste asociado.
- Resumen mensual de consumos por centro de coste.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá hacer, sobre la base de la información suministrada por el tarificador, repartos de tráfico para poder llevar a cabo una imputación interna de costes reales por unidades de negocio e incluso a nivel de centros de coste (según la estructura que proporcione RTVE).

El tarificador tendrá implementado un sistema de acceso seguro de forma que solo puedan acceder a la información las personas autorizadas por la Corporación RTVE, garantizando la confidencialidad de estos datos y el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

Para cumplir los objetivos de Nivel de Servicio, el oferente deberá incluir en su oferta un servicio de soporte 24x7 para la detección de averías o incidencias y su resolución lo antes posible, sin intervención de RTVE, y cumpliendo el ANS especificado en este pliego.

Así mismo, cubrirá las intervenciones dirigidas a solucionar cualquier anomalía de funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión de las incidencias y averías de todos los componentes del sistema de comunicaciones, lo que incluye todos los equipos involucrados y los enlaces correspondientes.

Se habilitará un procedimiento para el aviso de averías por parte de RTVE por vía telefónica y navegador web.

En la descripción de las características de este servicio deben incluirse, al menos, los siguientes elementos:

- Procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias y averías.
- Servicio de asistencia técnica y mantenimiento 24x7.
- Personal y medios disponibles, repuestos, etc.
- Acuerdo de Nivel de Servicio para la respuesta y resolución de incidencias.

La corrección y reparación de averías puede implicar la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones de RTVE como en otras, cuyos gastos correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario dispondrá de una red de soporte de ámbito nacional para cuando sea necesario el desplazamiento de un técnico a cualquiera de las sedes con motivo de la resolución de cualquier avería o incidencia que lo requiera en los servicios incluidos en el presente pliego.

El horario de recepción de reclamaciones y averías de RTVE hacia el adjudicatario será permanente. Por tanto, RTVE dispondrá en todo momento, los 365 días del año, de un teléfono de guardia del adjudicatario para escalar cualquier incidencia que requiera de una solución inmediata, con la intervención del personal requerido, ya sea de forma remota o in-situ.

En todo momento (24x7) el adjudicatario dispondrá de los recursos de guardia necesarios localizables para resolver cualquier incidencia en el servicio, sin que esto suponga un coste adicional, cumpliendo el ANS indicado en este pliego para estos servicios.

Para cualquier cambio, traslado, etc., deberá mantenerse en funcionamiento el servicio en los centros involucrados, hasta que se realice el mismo.

### **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)**

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) constituirá el mecanismo básico para el seguimiento y control rutinario de la calidad del servicio, sin perjuicio de que se puedan establecer otros mecanismos de control, ordinarios o extraordinarios, para asegurar que el compromiso de calidad (cuantitativo y cualitativo) se cumpla en la práctica.

El modelo de ANS que regirá el contrato es el siguiente:

- Todos los indicadores serán objeto de medición y revisión con periodicidad mensual.
- Se presentan los valores de cumplimiento que se corresponden con los compromisos que se establecen entre la CRTVE y el adjudicatario, pudiendo ser mejorados por el mismo, y valores a los que el oferente que ha resultado como adjudicatario, por el hecho de presentar oferta, se compromete explícitamente.
- En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalizaciones especificadas en el Pliego de Condiciones Generales.
- Al comienzo del contrato se concretará, juntamente con el adjudicatario, las herramientas de medición del ANS, a efectos del cálculo de las penalizaciones asociadas, si procede.

Los Niveles de Servicio se podrán revisar por acuerdo de las partes para adaptarlos a las circunstancias de evolución en el tiempo.

El adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento del cumplimiento de ANS. En los informes se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones tomadas para corregir los fallos detectados.

A efectos del ANS, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Horario de Cobertura:** Franja horaria en la que se presta el servicio y sobre la que se miden los tiempos de respuesta y resolución:
  - 24x7 (cobertura 24 horas al día, 365 días al año)
- **Tiempo de resolución:** Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia, hasta que se resuelve y se comunica al responsable de RTVE su resolución.

El ANS mensual mínimo solicitado será del 99,7%, en cómputo mensual de 30 días, lo cual implica un máximo de 129 minutos y 26 segundos de NO disponibilidad al mes.

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento (NC) mensual del indicador de resolución de incidencias y averías es:  $NC=(B/A) \times 100$ , donde A es el número total de intervenciones y B es el número de intervenciones que cumplen el nivel de servicio.

La disponibilidad mensual de cada servicio (línea RDSI, línea RTB, centralita, etc.) se medirá en base a las horas de interrupción no programada respecto del total de horas de servicio normal (24x7).

Para el cálculo de la disponibilidad mensual no se computarán las paradas causadas por actuaciones no imputables al adjudicatario o cuya resolución se vea retrasada por

factores ajenos al mismo y que sean, por tanto, responsabilidad de RTVE (cortes eléctricos, fuerza mayor, etc.).

En la propuesta se detallará el compromiso para otros parámetros de calidad tales como:

- Tiempo medio de detección y comunicación de averías.
- Tiempo medio de diagnóstico de averías.
- Índice de proactividad en la detección y resolución de averías.
- Número y duración de incidencias.
- Tiempos máximos de provisión de servicios.

### **Entregables y gestión de la documentación**

A lo largo de la duración del contrato, el adjudicatario entregará a RTVE informes de seguimiento, actas de reunión y todos los informes de gestión que le sean solicitados por la CRTVE. Las entregas de documentación se realizarán en soporte electrónico, y toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del proyecto.

Se creará un repositorio de documentación de los entornos y procedimientos que se encuentre permanentemente actualizado. Los formatos y soporte por utilizar para la elaboración y entrega de la documentación serán los que establezca la Dirección Técnica de la CRTVE en su normativa de calidad.

Se establecerá un sistema de gestión de la documentación del servicio, de acuerdo con el cual los documentos han de tener una identificación única en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación etc.

Toda la documentación generada será revisada por los responsables del servicio de la CRTVE, que determinará si la calidad de la documentación entregada es suficiente según los requerimientos de la CRTVE. En caso de detectarse defectos en la documentación, el proveedor deberá realizar las correcciones oportunas y realizar una nueva entrega.

El oferente incluirá en su oferta formatos y contenidos propuestos o ejemplos para los distintos documentos a generar.

### **Entregables para la Fase de Implantación**

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de implantación y entregar esa documentación a la CRTVE durante y al final de este proceso.

Durante esta fase se remitirá a la Dirección Técnica de la CRTVE la siguiente información:

- Informe de análisis de situación inicial.

- Plan de implantación y migración de los servicios con calendario de tareas y planificación detallada.
- Planes de pruebas.
- Procedimientos de administración, gestión y operación.
- Procedimientos de gestión de cambios y gestión de configuración.
- Procedimientos de gestión de incidencias.
- Procedimiento de escalado.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Asignación de roles y responsables.
- Informe de riesgos.
- Informes de progreso.
- Informe final y de conclusiones de la fase de implantación.
- Actas de reuniones.
- Informe de auditoría inicial.
- Inventario de líneas.
- Otros documentos específicos que estime el adjudicatario.

### **Entregables para la Fase de Operación**

Durante esta fase, una vez finalizada la implantación de los servicios, se remitirá periódicamente a la CRTVE la siguiente información:

- Informes mensuales de servicios prestados, detallando las actividades relevantes realizadas en el período, incidencias, etc. y detalle de las intervenciones con la siguiente información:
  - Fecha y hora de incidencias.
  - Comienzo y finalización de la actuación.
  - Responsable de la actuación y persona que hizo la solicitud desde la CRTVE.
  - Descripción de la incidencia.
  - Descripción de la actuación a realizar.
  - Resolución adoptada y su resultado.
- Informes mensuales de cumplimiento de ANS.
- Estadísticas e informes de incidencias: averías, caídas, modificaciones, alarmas, causas de desconexión, etc.
- Estadísticas e informes de uso y prestaciones.
- Facturación detallada, reflejando cada concepto y consumo diferenciado, con periodicidad mensual.
- Actualización periódica de la documentación entregada en la Fase de Implantación.
- Cualquier otro tipo de informe sobre la gestión, planificación o tareas relativas a los servicios que la CRTVE solicite durante el periodo de ejecución del contrato.
- Actas de reunión.
- Informes de consumo.

El oferente deberá aportar una propuesta de contenido de los diversos documentos, aunque el contenido y estructura definitivos deberá ser acordado con la CRTVE.

Independientemente de los anteriores informes, el proveedor estará obligado a presentar informes sobre la gestión, estado y cualquier otro aspecto relativo a los servicios a petición de la CRTVE y cualquier informe adicional que considere de interés.

Cada vez que se realicen modificaciones relevantes sobre algún componente o servicio, se deberá facilitar, de forma simultánea, la versión actualizada de la documentación.

En el caso de producirse una incidencia en alguno de los servicios, el proveedor deberá emitir en el plazo de 24 horas un informe de cierre de la incidencia que contenga:

- Causas de la incidencia.
- Duración exacta de la incidencia.
- Medidas correctoras tomadas para la resolución.
- Plan de acción para evitar incidencias similares.

Para cualquier intervención programada o cambio se facilitará a la CRTVE antes de la misma la documentación sobre la intervención:

- Plan de pruebas.
- Informe de riesgos.
- Plan de vuelta atrás.