

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA PARA RECEPTORES IDC EN AMÉRICA
--

“SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA PARA RECEPTORES IDC EN AMÉRICA”

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Art. 1º.- Objeto:

El presente Pliego se refiere a la contratación del servicio de “**SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA PARA RECEPTORES IDC EN AMÉRICA**”, para atender a los clientes o/y agentes de RTVE en el continente americano que utilizan receptores de la marca International Datacasting (IDC) para la recepción de las señales de RTVE.

No es objeto del presente expediente el suministro de nuevos elementos de software para instalar en los receptores.

Art. 2º.- Lotes:

El presente Pliego se compone de **un único Lote**, con el siguiente literal:

LOTE ÚNICO: “SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA PARA RECEPTORES IDC EN AMÉRICA”.

Art. 3º.- Condiciones del soporte y asistencia:

El adjudicatario de este Expediente dará soporte técnico, de forma remota, de los equipos receptores detallados más adelante, a los clientes y agentes comerciales de RTVE en América que lo requieran, tanto en caso de avería de un equipo como por problemas con la configuración o instalación de nuevas funcionalidades, y ante la imposibilidad de solventar un problema por los clientes o el personal de RTVE.

El servicio incluirá la asistencia técnica a los clientes, por vía telefónica o mediante correo electrónico, así como la conexión remota a los equipos mediante internet (*Teamviewer* o similar), de tal forma que se pueda acceder a los equipos con el fin de ver su estatus para detectar los posibles problemas, configurarlos, instalar nuevas licencias, actualizar el *firmware*, etc.

La disponibilidad será **al menos de 13:00 a 21:00 UTC ininterrumpidamente, de lunes a viernes**, salvo los días festivos reconocidos en la ubicación desde la que se preste la asistencia. Esta disponibilidad será tanto para la asistencia a los

clientes como para responder a las peticiones formuladas desde RTVE o sus agentes comerciales. Se valorará positivamente la ampliación del horario respecto al indicado, así como el número de días por semana hasta siete, según se detalla en el Anexo II del Pliego de condiciones Generales.

El tiempo de respuesta para la asistencia y posible conexión remota con el cliente **será de 48 horas laborables** desde la comunicación de la necesidad de asistencia por parte de RTVE o de sus agentes comerciales. Se valorará positivamente, según el citado Anexo II, que el tiempo de respuesta sea de 24 horas laborables o menos.

Se aplicarán las penalizaciones establecidas en el Anexo II del Pliego de Condiciones Generales de no cumplirse las condiciones de horarios y tiempo de respuesta, tomándose como referencia para dichas penalizaciones las condiciones definidas por el adjudicatario en su oferta técnica.

Al margen del propio soporte y como seguimiento del servicio, el adjudicatario enviará a RTVE un reporte trimestral de todas las actuaciones llevadas a cabo en dicho trimestre en el que figure la siguiente información:

- Cantidad de incidencias producidas
- Detalle de lo ocurrido en cada caso y solución adoptada
- Contacto con el que han hablado
- Tiempo aproximado de resolución
- Cualquier otra información que pudiera ser de interés

Art. 4º.- Equipamiento soportado:

El adjudicatario deberá dar soporte técnico a los equipos receptores de satélite de la marca **“International Datacasting” (IDC) del modelo DEC-5005-3.**

Los equipos soportados serán los 347 de dicho modelo ya adquiridos por RTVE que se encuentran distribuidos por todo el continente americano.

Art. 5º.- Medios de contacto:

El adjudicatario de este expediente facilitará a RTVE los datos de contacto – teléfono(s) y dirección(es) de correo electrónico – de algún centro de soporte o bien de los recursos humanos necesarios para dar la atención adecuada durante el servicio de soporte y asistencia durante el periodo del contrato y la posible prórroga.

Dichos recursos deberán ser personal técnico cualificado y con experiencia en el modelo de equipamiento soportado y tendrán información y capacidad técnica adecuada para poder prestar la asistencia correctamente, **siendo el español y el inglés los idiomas empleados para ello.**

Asimismo, RTVE proporcionará los datos de contacto del personal de RTVE implicado en el seguimiento de los equipos, así como de los agentes comerciales de RTVE en distintos puntos de América. El adjudicatario deberá atender las peticiones de soporte y asistencia de cualquiera de ellos, en las que se les facilitará el contacto con cada cliente de RTVE que lo requiera. El adjudicatario **solo debe comunicarse con los clientes que requieran asistencia previa solicitud de RTVE** o alguno de sus agentes.

RTVE y el adjudicatario se comprometen a mantener sus datos de contacto durante la vigencia del servicio solicitado o, en su caso, a comunicar los posibles cambios que pudiera haber en ellos durante ese periodo.

Madrid, enero de 2022