

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE S-04871-2023

SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE EN MADRID Y BARCELONA

### PRIMERA. - Objeto

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de atención telefónica de los centros de la Corporación RTVE en Madrid y Barcelona, desde el centro de atención de llamadas del contratista.

El servicio de atención telefónica incluye:

- Facilitar información sobre vías de comunicación con RTVE según las peticiones.
- Transferir las llamadas al número o extensión que corresponda, o, de resultar imposible localizar al destinatario de la misma, a la notificación por correo electrónico del correspondiente mensaje de aviso.
- Realización de informes mensuales y anuales del servicio.

### SEGUNDA. - Descripción del Servicio

La prestación del servicio de recepción se realizará a través de llamadas que serán atendidas por operadores personales en castellano y se llevará a cabo en las instalaciones del adjudicatario, siempre dentro del territorio español.

El horario de atención por operador será de lunes a viernes no festivos de 9 a 18 horas, de forma ininterrumpida.

Fuera del horario de atención por operador, se pondrá a disposición del interlocutor un buzón de voz indicando el horario de atención personal.

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

La implementación del servicio será gestionada por operadores que en base a 2 niveles de atención:

- Nivel 1: La operadora virtual ofrecerá al oyente un menú de alternativas posibles adecuado para el interlocutor, así como la marcación de la extensión. La navegación por las diferentes opciones de la operadora puede realizarse a través del teclado numérico del propio terminal (DTMF).
- Nivel 2: Las llamadas desbordarán al operador que podrá facilitar información sobre vías de comunicación con RTVE según las peticiones, transferir las llamadas al número o extensión que corresponda, o, de resultar imposible localizar al destinatario de la misma, a la notificación por correo electrónico del correspondiente mensaje de aviso.



A efectos orientativos se indica que, durante el año 2022 se recibieron 52.703 llamadas en horario de servicio de operadora y 5.844 en horario fuera de servicio.

Será por parte del adjudicatario el mantenimiento actualizado de los teléfonos de contactos y medios de comunicación con RTVE según las consultas que se realicen. De forma periódica, según la necesidad, se solicitará a los responsables de contrato las vías de comunicación de las consultas frecuentes y protocolo de actuación ante consultas nuevas: cambios de dirección, nueva programación, suspensión de programas...

**TERCERA. - Características técnicas del servicio**

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.

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.

Actualmente el servicio de telefonía de RTVE está formado por Cisco HCS (Hosted Collaboration Solution). La conectividad del servicio de telefonía con el servicio de Call Center se hará contra la centralita Cisco HCS (Hosted Collaboration Solution), siendo el suministrador quien deberá asumir las configuraciones oportunas para lograr conectividad entre sus equipamientos y la infraestructura existente en RTVE.

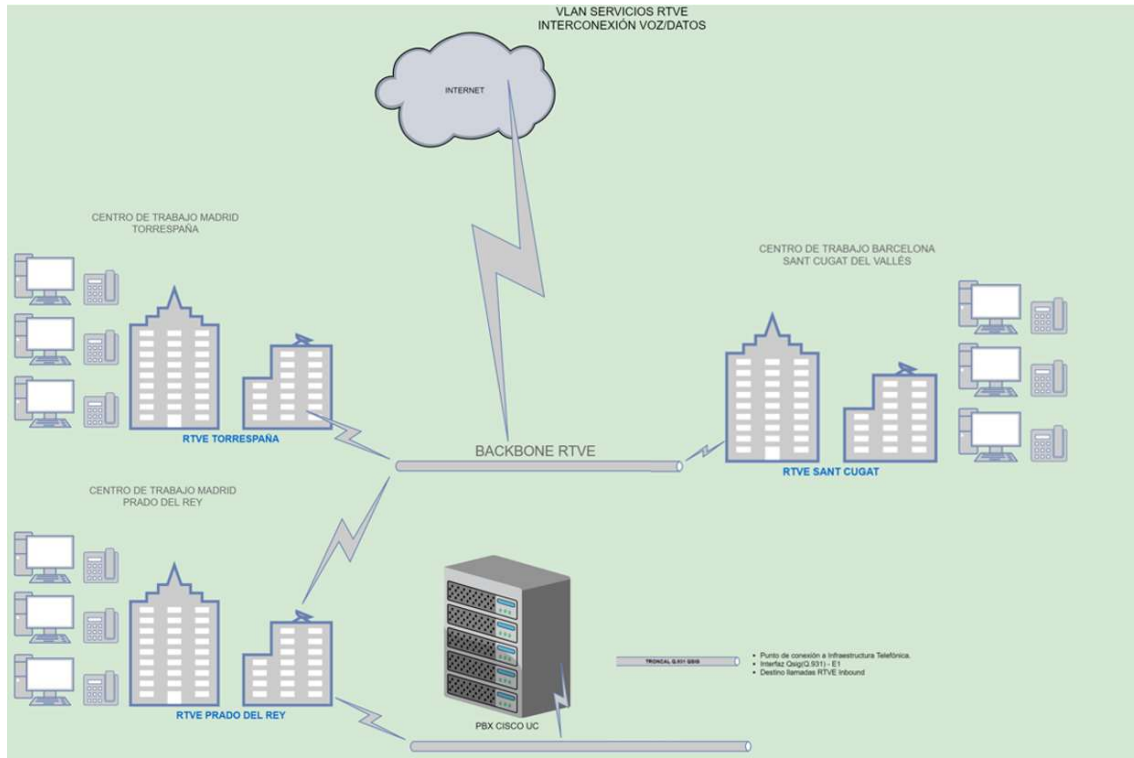
Al suministrador de atención telefónica le serán entregadas la totalidad de las llamadas entrantes en un enlace QSIG con interfaz E1, donde deberá conectar su equipo para configurar la atención automática de llamadas y transferir las llamadas que así lo precisen a numeración de Madrid o Barcelona, utilizando 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.

El suministrador del servicio deberá realizar informes de actividad de dicho servicio mensualmente, que serán definidos conjuntamente con CRTVE.

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.



La Cisco HCS (Hosted Collaboration Solution) 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.

#### CUARTA. - Presentación de ofertas técnicas

Se deberá presentar obligatoriamente una oferta técnica que contenga 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
- Información expresa y detallada en relación a todos criterios de valoración adicionales.