

---

## SISTEMA DE CONTESTADORES AUTOMÁTICOS PARA INFORMATIVOS Y PROGRAMAS DE RNE

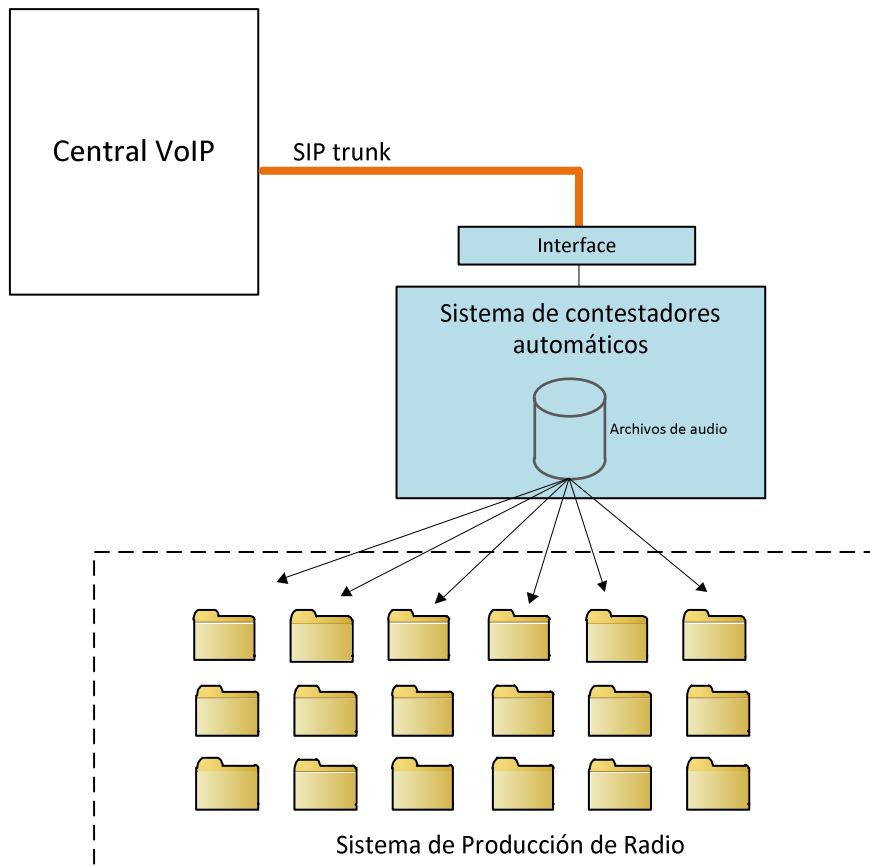
---

### PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El presente pliego se refiere al suministro e instalación de un sistema de contestadores automáticos que se integre con las comunicaciones de VoIP de RTVE y el sistema de producción de radio.

1. Las posibles marcas y modelos citados a lo largo del presente Pliego, lo son a título meramente orientativo y al objeto de ilustrar al posible oferente sobre las características operativas y grado de calidad del equipamiento deseado, no presuponiendo en ningún caso preferencia de las marcas citadas sobre otras que pudieran ofrecer el mismo grado de calidad y operatividad solicitado.
2. Los oferentes, en sus propuestas técnicas, incluirán información para la correcta evaluación de las ofertas. Asimismo, deberán aportar relación pormenorizada de la aceptación y cumplimiento de cada una de las condiciones técnicas de este expediente.
3. Todos los materiales ofertados deberán ser nuevos, no descatalogados y de calidad profesional.
4. Los licitadores incluirán en la oferta técnica las homologaciones, certificados originales de los fabricantes y cualquier documentación que considere necesaria para una correcta evaluación de las ofertas.
5. Las características técnicas de los equipos suministrados coincidirán con las aportadas por el fabricante en sus informaciones técnicas y se ajustarán a las exigidas en el presente Pliego de Condiciones. Podrá reclamarse igualmente el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida tanto en la descripción de la composición del suministro ofertado como en la propia oferta.
6. Si las necesidades operativas así lo exigen, la Corporación RTVE se reserva el derecho de efectuar recepciones parciales del lote que no haya sido suministrada en su totalidad. En tal caso, la Corporación RTVE se reserva el derecho de certificar la parte correspondiente, valorándola en función de las prestaciones funcionales obtenidas, con independencia del precio unitario de los equipos suministrados.
7. En el caso que los equipos suministrados no contemplen todas las características ofertadas, aunque sean operativos, o no funcionasen correctamente, el suministro se considerará incorrecto, y no se procederá a certificar hasta que todos los equipos suministrados dispongan de las características ofertadas. La Corporación RTVE se reserva el derecho a utilizar los equipos suministrados si lo creyese oportuno de acuerdo a sus necesidades.
8. El adjudicatario deberá retirar del Centro Receptor de Mercancías de RNE aquellos equipos que no funcionen correctamente, en un plazo de tiempo de 3 días desde la comunicación, de acuerdo al procedimiento que le indique la Dirección de Medios de RNE. Los entregará de nuevo cuando todas las anomalías detectadas hayan sido corregidas, sin que esta consideración, modifique los plazos de entrega establecidos en el lote correspondiente.
9. Las especificaciones técnicas del equipamiento a adquirir son las siguientes:  

Se trata de un sistema que permita la conexión con una central de VoIP de cualquier operador y se encargue de la gestión de la asignación un determinado número de líneas telefónicas digitales. Cada una de las mencionadas líneas tendrá asignada una locución inicial y el sistema se encargará de la grabación y almacenamiento en archivo de los mensajes depositados (buzón de voz).



Especificaciones técnicas:

- Sistema de contestador automático con soporte SIP para la gestión de buzones de voz de los distintos programas de RNE.
- Capacidad mínima inicial para soportar 40 buzones diferentes con capacidad de ampliación futura con nuevas licencias.
- Capacidad para grabar al menos 15 llamadas simultáneas, ya sea en un mismo buzón o en diferentes buzones de voz. (ampliable hasta 60 llamadas simultáneas)
- Capacidad para gestionar hasta 15 llamadas simultáneas y 30 DDIs, pudiendo ser ampliable a 60 llamadas simultáneas y 200 DDIs en caso de necesidad mediante la adición de licencias suplementarias.
- Debe disponer de al menos 2 interfaces Ethernet, una de ellas para conectar la red de telefonía y otra para la red interna del sistema, así como gestión de VLANs para la redundancia de trunks o interconexión con diferentes redes.
- El sistema deberá disponer de una interfaz de gestión vía WEB, protegida por usuario y contraseña, permitiendo asignar diferentes usuarios y roles.
- El sistema deberá disponer de una API que permita desarrollar futuras aplicaciones
- Deberá transcodificar los audios en formato WAV (PCM 16) y clasificar automáticamente los audios de cada programa para su ingesta directa en el sistema de continuidad de RNE.
- La conectividad con los TRUNK SIP podrá ser redundante y se valorará el poder tener una solución en Alta Disponibilidad redundada en la conectividad a los trunk SIP.

- El sistema será capaz de soportar los siguientes códecs en el trunk SIP:
  - G711 (alaw/ulaw)
  - G722
  - G726
  - G729A
  - GSM
  - Speex
  - ADPCM
  - iLBC
  - H263
  - H263P
  - H264
  - MPEG4
  
- La grabación de los ficheros de audio debe poder realizarse en cualquiera de los siguientes códecs:
  - • Opus
  - • MP2
  - • MP3
  - • Vorbis
  - • Linear 16/24 (PCM)
  - • FLAC
  - • AAC LC, HE, xHE
  - • AC-3 (Dolby Digital)
  
- La exportación de los ficheros de audio al sistema de continuidad se podrá realizar por Samba/NFS
- Los ficheros de audio deberán tener el audio procesado y normalizado previamente a su ingesta en el sistema de continuidad. Este proceso se realizará de forma automática durante la grabación de las llamadas.
- La ingesta de los ficheros de audio al sistema de continuidad se producirá en el mismo momento en que finalice cada una de las llamadas, pudiendo ser diferenciado en carpetas individuales por cada programa.
- El sistema nombrará los ficheros de audio de forma dinámica al guardarlos. Para ello, se podrá definir una máscara variable, según los requerimientos del sistema de ingesta, incluyendo como mínimo la siguiente información: Nombre del programa llamado + número del llamante + Hora + Fecha.
- El sistema podrá disponer de interfaces de audio AES/EBU o AES67 para poder redireccionar en cualquier momento las llamadas entrantes de cualquier DDI directamente como audio de directo a la matriz de audio de los estudios.
- Todos los equipos serán suministrados en formato rack 19" y no ocuparán en total más de 3 Us

#### Instalación y configuración

La puesta en funcionamiento del sistema se realizará en los estudios de RNE Prado del rey y contemplará:

- La instalación y configuración de la interface de gestión e interconexión con la central VoIP.
- La instalación y configuración del sistema de contestador automático.

- Gestión con el operador de RTVE para la configuración de sistema
- Con objeto de no interferir con el trabajo diario, los horarios serán planificados por la Dirección de Medios de RNE.
- El adjudicatario hará tantas pruebas y certificaciones como sean necesarias para que RTVE pueda validar la correcta instalación de todo el sistema.
- El licitante presentará en su oferta una certificación del fabricante que valide su capacitación para la instalación del equipamiento.
- Se proporcionarán un manual de operación y mantenimiento en español

#### Servicio de Soporte (3 años)

Se incluirá un servicio de asistencia técnica que incluirá:

- Asistencia técnica en la resolución de incidencias.
- Soporte del hardware (actualizaciones de firmware, reparaciones y reemplazos).
- Atención a consultas del servicio.
- Presencia in situ para reemplazo de piezas o actualizaciones.
- Diagnóstico y resolución de incidencias complejas.

En caso de avería o mal funcionamiento del sistema el tiempo de respuesta para su corrección será como máximo de 5 horas en días laborales (9:00 a 17:00) y al día siguiente (NBD) fuera del horario anterior.