

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 3 galas del programa BENIDORM FEST 2024 (30 de enero, 1 y 3 de febrero)

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 9 líneas LVA con una terminación correlativa.

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

3º _El proveedor de la plataforma gestionará todos los requerimientos técnicos necesarios 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 y directa con todas las operadoras para los SMS.

5º _Seguimiento online y servicio presencial por parte del proveedor para llevar el control de las votaciones en el lugar donde se realice el programa en directo. El proveedor facilitará a RTVE un acceso a través de URL para seguimiento online 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. El proveedor dará respuesta a todas las consultas que se realicen en un plazo no superior a las 24 h.

7º _El proveedor hará la redacción y protocolización de las bases del concurso ante notario.

8º _El proveedor deberá contar con instalaciones propias y con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el servicio integral de concurso.

9º _El proveedor deberá contar con una experiencia mínima en la gestión del servicio de al menos, 3 Televotos en distintos programas de televisión en abierto, con cobertura autonómica y nacional en el Estado español (contabilizando un televoto por cada temporada del programa, con un mínimo del 8% de Share medio de programa en el ámbito correspondientes, en el último año (noviembre 2022 a noviembre 2023).

b) Condiciones comerciales

- El coste de la prestación del servicio para RTVE es de 0 €.
- La empresa adjudicataria remitirá a RTVE la información completa sobre las llamadas producidas, duración de las mismas, mensajes recibidos, reseñando las tarifas aplicadas, así como la facturación efectuada por la compañía telefónica.
- El proveedor 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
- La empresa adjudicataria deberá de entregar a RTVE el resumen de facturación de los operadores móviles para su auditoría

3. INFORMES:

- El proveedor del servicio facilitará a RTVE el sistema de acceso a una URL donde se verán reflejadas en el momento que se produzcan las entradas de LVA y SMS
- Así mismo facilitará el Informe cualitativo y cuantitativo al día siguiente de cada gala a los responsables del programa de RTVE.

4. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

Los participantes de esta licitación deberán incluir en su propuesta los siguientes documentos:

- Memoria en la que se describa de forma clara, sencilla y completa el servicio ofertado
- Información detallada de los equipos técnicos e instalaciones que utilizará en la prestación del servicio así como su solvencia técnica.
- Acreditación de tener una experiencia mínima de haber gestionado al menos el servicio 3 Televotos en distintos programas de televisión en abierto, (contabilizando un televoto por cada temporada del programa) con cobertura autonómica y nacional en el estado español, con un mínimo de 8% de Share medio de programa en el ámbito correspondiente, en el último año (noviembre 2022 a noviembre 2023)