

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

MONITORIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE TELEFONÍA MÓVIL

Art. 1º. Lotes:

El presente Expediente queda descrito en el siguiente lote único:

- **LOTE ÚNICO: “SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL”.**

Art. 2º. Calidad:

El adjudicatario deberá garantizar la calidad del servicio durante 24 horas al día, los 365 días del año, y se obliga a actualizarse constantemente para dar cabida a todas las nuevas tecnologías/servicios que puedan aparecer en este tipo de comunicaciones, según se especifica en el presente Pliego de Condiciones.

Art. 3º. 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 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. 4º. Requisitos de la oferta:

Los oferentes deben incluir en su propuesta los elementos necesarios para un correcto funcionamiento del servicio, incluidas aquellas licencias de software de terceros que sean necesarias.

Art. 5º. Criterios de evaluación:

Los oferentes, junto con sus proposiciones, incluirán **información técnica** suficiente de los servicios ofrecidos, que permita una correcta evaluación de los mismos. En caso de que la oferta incluya algún tipo de equipamiento o software necesario para la prestación del servicio, se indicará la marca y modelo, adjuntando una descripción que permita una correcta evaluación de los mismos en todos sus aspectos.

El adjudicatario deberá entregar la documentación siguiente:

- Un alcance del trabajo a realizar.
- La arquitectura básica de la solución y elementos funcionales incluidos.

- Manuales de administración de la aplicación.

Se incluirá en la oferta técnica todas las homologaciones, certificados originales de los fabricantes, muestras, etc. que sean necesarios para una correcta evaluación de la oferta.

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

La valoración de las Características Técnicas se realizará de acuerdo con el cumplimiento de las especificaciones técnicas que se citan en el Art. 8º, que describe la composición de los servicios, adaptándose a los requerimientos y requisitos que en él se indican.

Art. 6º. Asistencia Técnica y Telefónica:

El adjudicatario proporcionará la asistencia técnica necesaria para la gestión de las incidencias que se produzcan durante el período del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar la logística, el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir, con independencia de si éstas implican desplazamiento del personal y mano de obra. Los gastos de reparación serán por cuenta del adjudicatario.

Deberá ofrecer un servicio de asistencia 8x5 (de lunes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas) en el que las personas autorizadas por RTVE podrán contactar siempre que tengan alguna incidencia con el servicio, para que sean resueltas a la mayor brevedad posible.

Art. 7º. Mantenimiento:

Correrá a cargo del adjudicatario el mantenimiento y actualizaciones que precise la plataforma para que CRTVE cuente con una monitorización a tiempo real del gasto que hace en dicha tecnología.

Art. 8º. Especificaciones técnicas:

Las características técnicas que deberán cumplir los servicios suministrados serán las del presente Pliego de Condiciones.

Las especificaciones técnicas y la composición del servicio a prestar mediante el presente Expediente están desglosadas a continuación:

LOTE ÚNICO: “SERVICIO DE MONITORIZACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL”

Por medio del presente Lote se pretende la contratación del servicio de monitorización en tiempo real de las volumetrías de consumo en las comunicaciones móviles de CRTVE y el registro de las líneas.

Este proyecto contempla la puesta en funcionamiento del servicio en las instalaciones de CRTVE, así como el soporte y mantenimiento de dicho servicio.

Se incluye en el objeto del contrato todas las homologaciones, pago de tasas o instalaciones, etc., que fueran precisas y será el adjudicatario quién realizará las gestiones necesarias para conseguirlas.

El adjudicatario implantará la herramienta de monitorización en una máquina virtual que proporcionará CRTVE de su cloud, cuyas características hardware habrán sido indicadas en la oferta. En esta máquina deberá realizar la instalación de todo el software de terceros que sea necesario y que será suministrado a nombre de CRTVE por el adjudicatario.

Mediante la contratación de este servicio, el adjudicatario pondrá a disposición de CRTVE el derecho de uso de la licencia correspondiente de la herramienta ofertada.

Durante el tiempo de contrato, el adjudicatario se compromete a resolver cualquier “bug” (error) que se detecte en la herramienta sin coste para CRTVE. Así mismo, el adjudicatario se encargará de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo sobre la herramienta con un servicio 8x5 (8 horas los días laborables). En este sentido, el adjudicatario deberá poner a disposición de CRTVE los medios de comunicación (teléfono, correo electrónico, página web, ...) necesarios para que el personal encargado de la gestión de las comunicaciones móviles pueda comunicar las incidencias que se observen en el funcionamiento de la herramienta. En el Pliego de Condiciones Generales se especifican las penalizaciones que se aplicarán cuando se produzca alguna incidencia, según el tiempo de resolución de las mismas.

El adjudicatario se encargará de realizar también el mantenimiento necesario sobre el software de terceros que haya suministrado e instalado en el servidor (actualización del sistema operativo, del antivirus, etc.) Las labores de mantenimiento que puedan requerir de parada del servicio deberán ser comunicadas a CRTVE con antelación, proponiendo el horario en el que se van a realizar. Se deberá esperar la aceptación por parte de CRTVE para su ejecución.

Mensualmente se deberá reportar un informe donde se haga constar todas las actuaciones relacionadas con el mantenimiento que se hayan realizado en el periodo, tanto de la herramienta como del software de terceros.

La solución ofertada deberá ser una herramienta totalmente desarrollada. No se admitirán propuestas en desarrollo. Además, dispondrá de una serie de características que se detallan a continuación:

1. Obtención de datos:

Actualmente CRTVE tiene tres CIF distintos en la página del actual operador con el que tiene contratado el servicio de Telefonía móvil por lo que la aplicación deberá ser capaz de acceder a la web correspondiente por medio de tres usuarios distintos para descargar los ficheros con los datos de consumo requeridos para generar los resultados.

La solución ofertada debe tener en cuenta que las contraseñas utilizadas en la página de este operador caducan transcurrido un tiempo determinado, por lo que deberá cambiar la contraseña automáticamente antes de que venza ese plazo, permitiendo así que no se produzcan fallos en la obtención de los datos.

Por otro lado, CRTVE dispone también de otros contratos de líneas móviles con otros operadores que también deberán considerarse a los mismos efectos, siempre que el operador admita esta funcionalidad.

El objetivo para CRTVE será disponer de los datos de consumo en tiempo real. Sin embargo, dada la complejidad que conlleva, se admitirán soluciones que actualicen los datos en periodos máximos de 15 minutos.

La solución deberá sacar los datos de facturación y poner la cantidad de minutos y megas consumidos en cada línea por cada período de facturación.

2. Almacenamiento de datos:

Una vez generados y descargados los ficheros, estos se almacenarán en un servidor que a tal efecto se utilizará de la Cloud Híbrida de CRTVE. Cada fichero almacenado deberá ir asociado al CIF accedido, permitiendo así la distinción y posterior explotación según CIF.

El adjudicatario deberá proporcionar las características que sean necesarias en el servidor (número de cores, cantidad de memoria RAM, cantidad de memoria de almacenamiento, etc.) para el correcto funcionamiento de la herramienta. Así mismo, el adjudicatario suministrará aquellas licencias que sean necesarias (sistema operativo, base de datos, antivirus, etc.) para la instalación de la herramienta y su perfecto funcionamiento durante toda la ejecución del contrato.

3. Panel de control:

El panel de control tendrá las siguientes características:

- Deberá ser accesible por medio de un navegador web en modo remoto.
- Para acceder se necesitará un usuario y contraseña.
- Se podrá utilizar varios usuarios distintos, que podrán acceder simultáneamente.
- Los administradores de la herramienta designados por CRTVE, podrán otorgar o denegar permisos de configuración del panel de control a los usuarios. Es decir, podrán existir usuarios que dispongan de una configuración de visualización determinada por los administradores que no podrán modificar.

- El panel de control se podrá ver en pantalla completa sin que aparezcan menús.
- Cada usuario podrá personalizar su interfaz para visualizar lo que crea conveniente y no afectará a la visualización de los otros usuarios.
- Las opciones mínimas requeridas para visualizar los datos son:
 - Podrán representarse los datos por cada uno de los CIFs que tiene CRTVE, así como los datos consolidados de todos los CIFs.
 - Podrán representarse gráficos de consumos de periodos anteriores, pudiendo seleccionar el periodo (días, semanas, meses, etc.) y gráficos que se actualicen automáticamente con la última muestra de datos, pudiendo seleccionar también la longitud del gráfico desde el momento actual hacia atrás (días, semanas, meses, etc.). Estos gráficos estarán divididos como mínimo en:
 - Consumo de voz, expresado en minutos.
 - Consumo de datos, expresado en MB.
 - Consumo de mensajes: expresado en unidades.

Para cada tipo de consumo será posible representar simultáneamente hasta dos gráficos: tiempo/consumo y porcentaje del tipo de consumo (por ejemplo: tráfico nacional y tráfico en roaming).

Deberá ser posible activar o desactivar la aparición en los gráficos, a modo de bandera, de datos puntuales de los consumos (periódicos, máximos, etc.)

Así mismo, será posible activar o desactivar la aparición en los gráficos de otros datos, como por ejemplo la media de consumo de un periodo de tiempo determinado.

Debido a que los tipos de tráficos proporcionados por los operadores de telefonía móvil van cambiando (aparecen, desaparecen, se dividen en otros tipos...) el gráfico se debe poder configurar e indicar que tipo de tráfico debe tener cada gráfico.

- También deberá ser posible la representación de los consumos en tablas, donde podrá elegirse el tipo de consumo (voz, datos, mensajes, o los tres simultáneamente), el periodo a presentar (días, semanas, meses, etc.) y la frecuencia (cuartos de hora, horas, días, etc.)
- Para poder realizar comparaciones, tanto en el caso de los gráficos como en el caso de las tablas, será posible representar hasta dos periodos diferentes de manera simultánea.

4. Sistema de alerta de incidencias

La solución ofertada deberá alertar por medio de correo electrónico enviado a las cuentas proporcionadas por CRTVE con un informe del tipo de error producido e inmediatamente al momento de producirse la incidencia. Esto no deberá hacer que la solución quede en pausa hasta que se resuelva la incidencia, la solución deberá seguir trabajando normalmente.

5. Envío de consumos

La herramienta deberá sacar el consumo diario de las líneas que se precisen y enviar dicho consumo por correo electrónico a la persona/as que se indiquen.

6. Registro de líneas

Para el registro de las líneas la solución deberá ser configurable 100% atendiendo a las peticiones que hacen los administradores de CRTVE, como mínimo deberá tener las siguientes características:

- 6.1 Importación y exportación de datos.
- 6.2 Organización de líneas.
- 6.3 Histórico de dispositivos, solicitudes y servicios de cada línea.

6.1 Importación y exportación de datos.

La solución deberá permitir la exportación de datos en archivos Excel y la importación de 2 tipos de datos:

- Líneas
- Personal

En ambos casos la solución deberá ser capaz de comparar las líneas que tiene con la importación e indicar los cambios que existen tanto en las líneas como en la estructura orgánica aceptando o denegando dichos cambios.

6.2 Organización de líneas.

Cada línea debe tener campos que pueden estar vacíos o no y estos son: (Número largo, Número Corto, Nivel, Matrícula, CECO, Titular, 5 campos de estructura orgánica, Ubicación, Lugar de Trabajo, Ocupación, Nivel Retributivo, Dirección de Envío, Sociedad y Estructura Orgánica) además por cada mes deberá tener los Minutos, Megas e Importe consumido por cada línea (estos tres últimos datos deberán sacarse de los archivos de facturación)

6.3 Histórico de dispositivos, solicitudes y servicios de cada línea

La solución ofertada deberá guardar un histórico de los dispositivos (atendiendo a la marca, modelo y capacidad), de las solicitudes que tenga cada línea guardará la fecha y persona que realiza la petición y los servicios que tiene o ha tenido cada línea, estos datos deberán ser alimentados por los administradores de CRTVE.

7. Alerta de consumo elevado

La herramienta debe ser capaz de detectar un consumo elevado en minutos, megas, mensajes e importe en un período de tiempo determinado, todo ello configurable y enviar dicha información por medio de un correo electrónico a las cuentas facilitadas por CRTVE.