

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
P. HAZ - LÍNEA TELEFÓNICA S-07616-2023

1. Introducción.

El Instituto de Radiotelevisión Española (en adelante IRTVE) ha creado un Hub de formación en el sector audiovisual en español, que tiene por finalidad formar aproximadamente a 40.800 personas en los períodos comprendidos entre 2023 y 2025.

Actualmente, el IRTVE dispone de un Servicio de Atención al Estudiante (en adelante SAE) que es prestado a través del expediente S-01714-2023, precisándose para éste el suministro de una línea telefónica.

2. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es el suministro de una línea telefónica, la cual deberá ser puesta a disposición del Proyecto Haz (IRTVE), a fin de que se pueda canalizar a través de esta línea la atención telefónica de cualquier interesado y/o colaborador en la formación de Haz.

Esta línea deberá integrarse con la centralita de distribución de llamadas del SAE. El adjudicatario garantizará la correcta recepción y emisión de llamadas a través de la línea telefónica que suministra.

El objeto del contrato incluye el suministro de la línea telefónica y la resolución de las incidencias que se comuniquen por parte de IRTVE, así como la restitución del buen estado de funcionamiento de la línea en atención a lo dispuesto en el punto 3.1 del presente documento.

3. Requerimientos técnicos y de calidad.

La línea telefónica suministrada por el adjudicatario deberá garantizar un funcionamiento de 24x7, de forma que, ante cualquier fallo en la línea, el adjudicatario deberá asegurar la continuidad en el flujo de llamadas.

El licitador propondrá medios para facilitar el seguimiento actualizado de los aspectos relacionados con los parámetros de calidad, indicando entre otros parámetros, cualesquiera otros análogos directamente relacionados con el suministro a efectuarse.

3.1. Niveles de servicio (ANS)

- Clase 1 (muy graves): interrupción del servicio por más de 48 horas.
- Clase 2 (graves): interrupción del servicio por más de 24 horas.
- Clase 3 (leves): interrupción del servicio por más de 8 horas.

El servicio propuesto será medido a través del siguiente tiempo de resolución de incidencias:

Tipo de incidencia	Tiempo máximo de resolución desde la comunicación de la incidencia
Clase 1	4 horas
Clase 2	8 horas
Clase 3	12 horas

Se deberán entregar informes periódicos respecto a la comunicación y resolución de incidencias que permitan hacer el seguimiento del grado de cumplimiento y resolución de las mismas.

4. Gestión y operación del suministro.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el suministro e integración de la línea ofertada, así como reparar las averías que puedan surgir en relación al suministro efectuado.

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el correcto suministro e integración de la línea telefónica.

5. Elementos Generales.

5.1. Otros aspectos del servicio.

El adjudicatario deberá ejecutar el suministro con sus propios medios, material y equipo.

5.2. Seguimiento: Reuniones e Informes.

Se estima que, para el suministro resultante de este pliego, el adjudicatario realice al menos un informe al mes que enviará al responsable de IRTVE donde se detallarán las actuaciones relacionadas con el suministro de la línea, detallándose las incidencias detectadas y/o comunicadas, así como su resolución (explicación de la incidencia, el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y la resolución de la misma).

IRTVE determinará el canal a utilizar para las reuniones con el adjudicatario, las cuales están previstas que se lleven a cabo a través de medios telemáticos.

El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y en ningún momento será admisible que el adjudicatario no responda en el tiempo y plazo establecido a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del contrato.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE, podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del suministro.

5.3. Portabilidad de la línea.

Antes de que finalice el contrato de suministro, el adjudicatario deberá realizar y asegurar los trámites necesarios para poder efectuar la portabilidad de la línea telefónica.

6. Presentación de Ofertas.

El licitador, en su oferta técnica, deberá explicar los aspectos más importantes de la propuesta, tales como la descripción para llevar a cabo el suministro en las condiciones dispuestas en el presente documento.