
**Envío de SMS para Plataforma de Participación
de RTVE**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

rtve

Índice	Página
1 Introducción	3
2 Funcionalidades técnicas	3
3 Volumen de envíos	3
4 Formación y servicio	4
5 Estructura solicitada para la propuesta técnica.....	4
5.1 Resumen Ejecutivo	4
5.2 Oferta técnica	4

1 Introducción

Actualmente en los sistemas de medios de comunicación es el usuario quien controla más que nunca qué, cuándo y dónde consumir el contenido, por este motivo RTVE dispone de una Plataforma de Participación donde busca fomentar la participación de todos los ciudadanos y grupos sociales, dando visibilidad a sus ideas y creaciones, utilizando las capacidades tecnológicas disponibles y poniendo el foco en el desarrollo de una comunidad que, integre opiniones, preferencias y acciones destacadas. Una de las funcionalidades de la misma es la posibilidad de realizar notificaciones vía SMS, así como la verificación y validación de usuarios y procesos participativos vía SMS.

Se hace por tanto necesario disponer de un sistema de envío de mensajes SMS que se integre, vía API, dentro de la Plataforma de Participación de RTVE.

2 Funcionalidades técnicas

Se requiere una herramienta/sistema de envío de mensajes SMS tipo OTP que cumpla con las siguientes características o funcionalidades:

- Servicio de envíos de SMS tipo OTP para validación de usuarios.
- Servicio de envíos de SMS masivos con urls para promoción de contenido.
- Servicio orientado a envíos a números de teléfono móviles españoles.
- Plataforma externa de preparación, emisión y revisión de resultado de envío de SMS masivos, que disponga de las siguientes funcionalidades:
 - Confirmación de entrega
 - Remitente personalizado
 - Estadísticas
 - Programación de envíos
 - Eliminación de teléfonos duplicados
 - Plantillas de mensajes
 - Textos personalizados
 - Unicode. Acentos y otros alfabetos
- Sistema de envío integrable vía API en la plataforma de RTVE Participa.
- Soporte técnico y sistema de soporte propio SLA para atención de envíos 24 horas.

3 Volumen de envíos

Se ha previsto, inicialmente, un volumen de envíos de 100.000 SMS mensuales, aunque es previsible que en momentos puntuales se produzcan envíos en mayor número.

4 Formación y servicio

El objeto del contrato incluye la formación necesaria para el correcto funcionamiento del mismo y el buen uso de explotación por el equipo de RTVE.

También se incluye en el objeto del contrato un servicio de soporte y atención al cliente de 24 horas, preferiblemente en español, que cubra los 365 días del año.

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato coordinador del servicio que dará soporte a cualquier duda o problema con los departamentos correspondientes de RTVE a nivel técnico.

5 Estructura solicitada para la propuesta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

5.1 Resumen Ejecutivo

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción, etc. Su extensión no deberá ser superior a 5 páginas.

5.2 Oferta técnica

Para la evaluación técnica será necesaria la presentación de la oferta técnica, incluyendo toda la documentación solicitada en este pliego de condiciones técnicas.

La oferta debe contener al menos los siguientes apartados:

- Descripción detallada de los servicios propuestos, incluyendo todo tipo de detalles que permitan la identificación de los productos y sus componentes.
- Definición detallada de las capacidades ofertadas.
- Modelo de formación y atención al cliente.
- Acuerdo de nivel de servicio, incluyendo como mínimo el tiempo de respuesta ante incidencias de distinto nivel y los tiempos de resolución. También deberá detallar el procedimiento de apertura de incidencias y el procedimiento de solicitud de soporte.