

EXPEDIENTE S-03711-2024

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**TELEVOTO LA BIEN CANTÁ - LÍNEAS 905 Y SMS****1. OBJETO**

En este pliego se describen las especificaciones técnicas que regirán el sistema de Televoto a través de líneas 905 y SMS para los 8 capítulos de un programa con emisión semanal, previsto de septiembre a noviembre de 2024.

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 10 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 televoto. 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 la votación.

b) Condiciones comerciales

- El coste de la prestación del servicio para RTVE es de 0 €.
- La empresa adjudicataria remitirá a RTVE la información completa y detallada sobre las llamadas producidas, duración de las mismas, mensajes recibidos, reseñando las tarifas aplicadas, así como la facturación efectuada por la compañía telefónica después de cada programa.
- 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.

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