

VALORACIÓN DEL EXPEDIENTE

S-02842-2024– Envío de SMS para plataforma de participación RTVE

El objeto del presente documento es realizar la valoración del expediente S-02842. Para realizar esta valoración se va a tener en cuenta lo establecido en el pliego de condiciones técnicas (PCT, en adelante) respecto de los requisitos técnicos del expediente, así como lo establecido en el pliego de condiciones generales (PCG, en adelante) respecto de la valoración del pliego.

El expediente presenta un lote único. Como se establece el pliego de condiciones generales, la valoración técnica se hará utilizando criterios automáticos.

A efectos de validar las propuestas técnicas se tendrá en cuenta lo establecido en el PCT. Así, en la página 3 se establecen las funcionalidades técnicas que debe poseer la herramienta/sistema y que debe cumplir las siguientes características:

- *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.*

Así mismo en la página 4 se indica que *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.*

AVIVA VOICE SYSTEMS AND SERVICES S.L.

En la página 110 de la oferta técnica presentada por AVIVA se recoge

6 RESOLUCION DE INCIDENCIAS ÉSTANDAR

AVIVA ofrece un soporte estándar en horario laboral español (Lunes a viernes: 9:30 a 18:00 exceptuando fiestas a nivel Comunidad de Madrid) en [REDACTED], y SOLO EN CASO DE PÉRDIDA O NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO (ES DECIR INCIDENCIAS GENERALES DE TIPO 1) al número:

- 1) Se facilitará un número de teléfono móvil

El Pliego de Condiciones Técnicas en su apartado **2 Funcionalidades técnicas** requiere

- Soporte técnico y sistema de soporte propio SLA para atención de envíos 24 horas.

Dado que la oferta presentada no cumple con lo solicitado en el apartado 2 del Pliego de condiciones técnicas se declara **NO APTA.**

COMMIFY IBERIA SERVICES S.L.

En la página 33 de la oferta técnica presentada por COMMIFY se recoge

Horario de Servicio Primario

Horario referido al servicio de atención a "El Cliente". Para el cómputo de días festivos se regirá según el calendario laboral nacional vigente. El servicio será siempre en español.

De lunes a jueves de 9:00 h a 18:00 h, viernes de 9:00 a 17:00. No se incluyen días festivos nacionales. *

* Los días festivos serán aquellos que marquen el calendario español.

El Pliego de Condiciones Técnicas en su apartado **2 Funcionalidades técnicas** requiere

- Soporte técnico y sistema de soporte propio SLA para atención de envíos 24 horas.

Dado que la oferta presentada no cumple con lo solicitado en el apartado 2 del Pliego de condiciones técnicas se declara **NO APTA**.

GRUPALIA INTERNET S.A.

La oferta técnica presentada por Grupalia Internet S.A. cumple con lo solicitado en el Pliego de Condiciones Técnicas, estando conformes con la puntuación técnica automática.

Se declara **APTA**.

LINK MOBILITY SPAIN S.L.U.

En la página 18 de la oferta técnica presentada por LINK MOBILITY SPAIN se recoge

El Acuerdo de Nivel de Servicios es opcional, y se cotiza como una cuota mensual, independiente del volumen de SMS realizado mensualmente. (En la oferta esta contemplado un SLA básico , disponible en horario y días laborales en idioma español ya que los costes super el presupuesto)

Los acuerdos de Nivel de servicio contemplan el cumplimiento de:

- Disponibilidad operativa de la plataforma
- Compromiso de Rendimiento (items/minuto)
- Tiempos de respuesta en la atención y resolución de incidencias.

Vease a continuación los costes de dicho servicio:

Nivel SLA acordado		Precio
<input type="checkbox"/>	Básico	██████████
<input type="checkbox"/>	Estándar	██████████
<input type="checkbox"/>	Profesional	██████████

Si el cliente lo requiere, se proporcionará el anexo con las limitaciones de cada uno de los SLA.

El soporte ordinario (básico) se ofrece por teléfono y correo electrónico en español de 9 am a 18 pm durante el horario laboral, todos los días hábiles (de lunes a jueves y viernes hasta las 15hs). Fuera de estos tiempos, pueden ser notificados a nuestro departamento de soporte por correo electrónico: ██████████

El Pliego de Condiciones Técnicas en su apartado **2 Funcionalidades técnicas** requiere

- Soporte técnico y sistema de soporte propio SLA para atención de envíos 24 horas.

Dado que la oferta presentada no cumple con lo solicitado en el apartado 2 del Pliego de condiciones técnicas se declara **NO APTA.**

NET REAL SOLUTIONS S.L.

La oferta técnica presentada por Net Real Solutions S.L. cumple con lo solicitado en el Pliego de Condiciones Técnicas, estando conformes con la puntuación técnica automática.

Se declara **APTA.**

SYNERGINE GLOBAL COMMUNICATIONS S.L.

En la página 6 de la oferta técnica presentada por SYNERGINE GLOBAL COMMUNICATIONS S.L. se recoge

Sistema de gestión y respuesta a las incidencias **100% en español.**

- El horario del equipo de soporte y de atención al cliente será de 09:00 GMT a 19:00 GMT, con las fiestas propias.

El Pliego de Condiciones Técnicas en su apartado **2 Funcionalidades técnicas** requiere

- Soporte técnico y sistema de soporte propio SLA para atención de envíos 24 horas.

Dado que la oferta presentada no cumple con lo solicitado en el apartado 2 del Pliego de condiciones técnicas se declara **NO APTA.**

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.

La oferta técnica presentada por Telefónica Móviles España S.A. cumple con lo solicitado en el Pliego de Condiciones Técnicas, estando conformes con la puntuación técnica automática.

Se declara **APTA.**

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.

La oferta técnica presentada por Vodafone España S.A.U. cumple con lo solicitado en el Pliego de Condiciones Técnicas, estando conformes con la puntuación técnica automática.

Se declara **APTA.**

Madrid, agosto de 2024