

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PARA CRTVE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto de la presente propuesta es la adquisición de PC´s ofimáticos, con sus correspondientes dockstation y monitores.

El presente expediente queda descrito en el siguiente lote:

- LOTE ÚNICO: ORDENADORES OFIMÁTICOS
1. Las posibles marcas y modelos, citados a lo largo del presente Pliego, lo son a título meramente orientativo y al objeto de ilustrar al posible oferente sobre las características operativas y grado de calidad del equipamiento deseado, no presuponiendo en ningún caso preferencia de las marcas citadas sobre otras que pudieran ofrecer el mismo grado de calidad y operatividad solicitado.
 2. Los oferentes incluirán en sus propuestas técnicas información técnica suficiente, de los equipos ofrecidos, detallando marca y modelo del equipo ofertado y adjuntando un catálogo del fabricante que permita una correcta evaluación de los mismos en sus aspectos mecánicos, eléctricos, electrónicos y ópticos. Incluirán una memoria técnica claramente descriptiva de la solución aportada. Presentarán una detallada composición de suministro, referenciada en ítems, que irán cuantificados en cantidades ofertadas. Asimismo, deberán aportar relación pormenorizada de la aceptación y cumplimiento de cada una de las condiciones técnicas de este expediente. Toda la documentación aportada en soporte informático lo será en archivos PDF o Microsoft Office.
 3. Todos los materiales ofertados deberán ser nuevos, no-descatalogados y de calidad profesional, cumpliendo las características técnicas que se requieren en este documento. Deberán incluir los cables de alimentación, con clavija de red europea con toma de tierra. Aquellos equipos que dispongan de fuente de alimentación redundante tendrán toma de corriente independiente para cada una de las fuentes, y deberán seguir siendo operativos ante el fallo de cualquiera de ellas, sin necesidad de realizar ningún tipo de actuación operativa. Así mismo, deberán tener el correspondiente soporte técnico post-venta.

4. La recepción de equipos consistirá en la comprobación de las características técnicas estipuladas en el presente documento, elevándose el Certificado correspondiente, momento en el que comenzará a computar el plazo de garantía de los equipos suministrados.
5. Los licitadores incluirán en la oferta técnica las homologaciones, certificados originales de los fabricantes y cualquier documentación que considere necesaria para una correcta evaluación de las ofertas.
6. Los licitadores estarán certificados por los fabricantes para dar los servicios de garantía, soporte y mantenimiento en las condiciones requeridas.
7. Las características técnicas de los equipos suministrados coincidirán con las aportadas por el fabricante en sus informaciones técnicas y se ajustarán a las exigidas en el presente Pliego de Condiciones. Podrá reclamarse igualmente el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida tanto en la descripción de la composición del suministro ofertado como en la propia oferta.
8. En el caso que los equipos suministrados no contemplen todas las características ofertadas, aunque sean operativos o no funcionasen correctamente, el suministro se considerará incorrecto, y no se procederá a certificar hasta que todos los equipos suministrados dispongan de las características ofertadas. La Corporación RTVE se reserva el derecho a utilizar los equipos suministrados si lo creyese oportuno de acuerdo a sus necesidades.
9. El adjudicatario deberá retirar del Centro Receptor de Mercancías aquellos equipos que no funcionen correctamente, en un plazo de tiempo de 3 días desde la comunicación, de acuerdo al procedimiento que se le indique. Los entregará de nuevo cuando todas las anomalías detectadas hayan sido corregidas, sin que esta consideración, modifique los plazos de entrega establecidos en el lote correspondiente.
10. El adjudicatario deberá dar soporte, si la Corporación RTVE así lo requiere, de los equipos adjudicados durante la instalación,

maquetación, configuración de drivers, y puesta en marcha inicial, debiendo poner a disposición de CRTVE los recursos necesarios y con capacidad técnica adecuada para dar dicho soporte.

11. Todos los ordenadores y portátiles ofertados, así como los monitores y dockstation asociadas, serán compatibles al 100% entre los distintos componentes, tanto a nivel hardware como software.
12. No se aceptará equipamiento que no esté en las últimas versiones presentadas por el fabricante. Se deberán entregar los modelos más actualizados del fabricante dentro de la gama ofertada cuando se realice el pedido, en caso de que se haya producido una evolución tecnológica por parte de este.
13. El licitador deberá detallar en su propuesta los medios de que dispone para proporcionar cobertura geográfica a nivel nacional en todas las sedes de RTVE especificadas en el Anexo I cuando sea necesario el desplazamiento de un técnico para la prestación del servicio técnico de soporte y mantenimiento, de tal modo que disponga de los recursos suficientes que cumplan los objetivos de nivel de servicio indicados en el Anexo II.

Para ello el licitador detallará en su oferta la relación de centros de Servicio Técnico de los que dispone a nivel nacional, incluyendo las características de cada centro:

- Ubicación del centro: ciudad, calle y número.
 - Servicios de que dispone de asistencia técnica y mantenimiento.
 - Número de técnicos disponibles.
 - Almacenes de repuestos y características de los mismos, etc.
 - Cualquier otra información de interés.
14. Las Especificaciones Técnicas y la Composición del suministro a adquirir se describen a continuación en el siguiente lote:

LOTE ÚNICO: ORDENADORES OFIMÁTICOS

a) Objeto

Este lote recoge las especificaciones técnicas del equipamiento ofimático necesario para las distintas áreas de CRTVE, tanto en formato mini o portátil, así como monitores y los correspondientes accesorios en los mismos.

b) Características técnicas

Se detallan a continuación las características necesarias que debe cumplir el equipamiento solicitado:

- ÍTEM 1: PC Ofimático Minitorre Avanzado

Suministro de 240 ordenadores ofimáticos avanzados que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Dimensiones máximas: 23 x 23 x 9 cm.
- Procesador: Intel® Core Ultra 7 265 o superior.
- Memoria: RAM DDR5-5600 MHz de 32 GB (2 x 16 GB)
- Disco Duro: Disco 1TB SSD PCIe M.2
- Tarjeta Gráfica: NVIDIA A1000 (GDDR6 dedicada de 8 GB) o superior
- Ranuras de memoria: 2 SODIMM
- Ranuras de expansión: 2 ranuras M.2 2280 para almacenamiento
- Teclado y ratón: Láser del mismo fabricante y con conexión USB
- Puertos USB: mínimo 6, de los cuales al menos 2 deben ser frontales o laterales y al menos 4 de ellos USB 3.0 o superior
- Conexión LAN: Conexión de red Gigabit integrada
- Conexión WIFI: Intel Wi-Fi 7 BE200 2x2 BE vPro y Bluetooth 5.4. (compatible con velocidad de datos de gigabit)
- Conexión Audio: Salida de audio frontal o lateral
- Salida Monitor: Soporte de al menos 2 monitores mediante conexiones HDMI o DisplayPort.
- Montaje: El equipo debe contar con la posibilidad de su montaje en el monitor, incluyendo todo lo necesario (anclajes, tornillos, elementos de seguridad antirrobo, etc.)
- Sistema Operativo: Windows 11 Profesional.
- Otros: El nivel de potencia sonora declarado de acuerdo con las normas ISO 7779 e ISO 9296 para una configuración de CPU

básica: Presión sonora medida en posición sobremesa ponderación “A” (LpAm), no deberá sobrepasar los 16 dB con disco duro.

- ÍTEM 2: PC Ofimático Mini

Suministro de 100 ordenadores ofimáticos en formato mini que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Dimensiones máximas: 18 x 18,5 x 3,5 cm.
- Procesador: Intel Core Ultra 5 235T vPro.
- Memoria: RAM 16 GB DDR5-5600MT/s (SODIMM).
- Disco Duro: 1 Tb Gen4 SSD PCIe NVMe
- Ranuras de memoria: 2 SODIMM
- Ranuras de expansión: 2 ranuras M.2 2280 para almacenamiento
- Teclado y ratón laser del mismo fabricante y con conexión USB
- Al menos 6 puertos USB de los cuales al menos 2 deben ser frontales y al menos 2x USB-A 10Gbps y 2x USB-A 5Gbps o superior
- Conexión LAN: Conexión de red Gigabit integrada
- Conexión WIFI: Combinación de Intel® Wi-Fi 6E AX211 (2x2) y Bluetooth® 5.3
- Conexión Audio: Salida de audio frontal
- Salida Monitor: Soporte de al menos 2 monitores mediante conexiones HDMI o DisplayPort.
- Alimentación: Adaptador de CA de 90 W. USB Tipo-C de carga de 100w compatible con los monitores descritos en el Ítem 5.
- Montaje: El equipo debe contar con la posibilidad de su montaje en el monitor, incluyendo todo lo necesario (anclajes, tornillos, elementos de seguridad antirrobo, etc.)
- Sistema Operativo: Windows 11 Profesional
- Otros: El nivel de potencia sonora declarado de acuerdo con las normas ISO 7779 e ISO 9296 para una configuración de CPU básica: Presión sonora medida en posición sobremesa ponderación “A” (LpAm), no deberá sobrepasar los 20 dB con disco duro.

- ÍTEM 3: PC Ofimático Portátil

Suministro de 430 ordenadores portátiles ofimáticos que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Peso máximo: 1,4 Kg
- Dimensiones máximas: Grosor máximo 2,3 cm
- Carcasa y pantalla aluminio o similar
- Procesador: Intel Core Ultra5-225U.
- Memoria: 16 GB de RAM DDR5-5600 MHz (1 x 16 GB)
- Disco Duro: 1 Tb SSD PCIe NVMe
- Ranuras de memoria: 2 SODIMM
- Teclado español retroiluminado resistente a derrames y ratón tipo clickpad compatible con gestos multitáctiles
- 4 puertos USB como mínimo, al menos 2 USB-C Thunderbolt 4 / USB4
- Conexión LAN: Conexión de red Gigabit integrada
- Conexión WIFI: Combinación de Intel® Wi-Fi 6E AX211 (2x2) y Bluetooth® 5.3
- Movilidad: Módulo 4G o superior válido para cualquier operador
- Conexión audio: Entrada de audio y conector de auriculares
- Salida Monitor: HDMI
- Multimedia: Cámara de privacidad 1080p FHD, con micrófono y altavoces integrados
- Pantalla FHD, IPS, antirreflectante de 14" en diagonal, 400 nits mínimo
- Dispositivo de seguridad: Lector de huellas
- Batería: Iones de litio de 3 celdas y 56 Wh de larga duración
- Alimentación: Adaptador de CA de 65W mínimo USB Tipo-C. USB Tipo-C de carga de 100w compatible con los monitores descritos en el Ítem 5.
- Accesorios: Ratón externo USB Laser con cable y del mismo fabricante
- Maletín adaptado al tamaño del equipo y del mismo fabricante
- Sistema Operativo: Windows 11 Profesional
- Otros: El nivel de potencia sonora declarado de acuerdo con las normas ISO 7779 e ISO 9296 para una configuración de CPU básica: Presión sonora medida en posición sobremesa ponderación "A" (LpAm), no deberá sobrepasar los 22,5 dB con disco duro.

- ÍTEM 4: PC Ofimático Portátil Ligero

Suministro de 40 ordenadores portátiles ofimáticos avanzados que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Peso máximo: 1,23 Kg
- Dimensiones máximas: Grosor máximo 1,5 cm
- Carcasa y pantalla endurecida metálica, grafito o similar
- Procesador: U7-265U
- Memoria: 32 GB LPDDR5X-8533MT/s
- Disco Duro: 1 TB SSD PCIe NVMe TLC
- Teclado español retroiluminado resistente a derrames y ratón tipo clickpad compatible con gestos multitáctiles. Teclado fijo, no desmontable
- 3 Puertos USB como mínimo, alguno USB-C Thunderbolt 4 / USB4.
- Conexión WIFI: Combinación de Intel® Wi-Fi 6E AX211 (2x2) y Bluetooth® 5.3
- Movilidad: Módulo 4G o superior válido para cualquier operador
- Conexión audio: Entrada de audio y conector de auriculares
- Salida Monitor: HDMI
- Multimedia: Cámara de privacidad 1080p FHD, con micrófono y altavoces integrados
- Pantalla WUXGA (1920 x 1200 o similar), IPS, antirreflectante de aproximadamente 13,3" en diagonal, y 400 nits mínimo, táctil.
- Dispositivo de seguridad: Lector de huellas
- Batería de polímero de iones de litio de larga duración de 4 celdas y al menos 50 Wh
- Alimentación: Adaptador de alimentación de CA externo de 65 W USB Tipo-C. USB Tipo-C de carga de 100w compatible con los monitores descritos en el Ítem 5.
- Accesorios: Ratón externo USB Laser con cable del mismo fabricante
- Maletín adaptado al tamaño del equipo y del mismo fabricante
- Sistema Operativo: Windows 11 Profesional
- Otros: El nivel de potencia sonora declarado de acuerdo con las normas ISO 7779 e ISO 9296 para una configuración de CPU básica: Presión sonora medida en posición sobremesa ponderación "A" (LpAm), no deberá sobrepasar los 25 dB con disco duro.

- ÍTEM 5: Monitor Ofimático Avanzado

Suministro de 250 monitores ofimáticos con Docking Station integrada, del mismo fabricante que los ordenadores ofertados en los ítems anteriores o 100% compatible a nivel hardware y software, que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Tamaño de la pantalla: 23.8 pulgadas (mínimo)
- Resolución mínima de la pantalla: 1920 x 1080 a 100Hz
- Relación de contraste 1000:1
- Brillo: 250 nits mínimo
- Pantalla plana con formato panorámico
- Sujeción VESA
- Perna adaptable en altura e inclinación
- Conexiones mínimas:
 - 2 HDMI o Displayport,
 - 3 puertos USB,
 - 1 conector de audio de 3,5 mm,
 - 1 conexión RJ45 (1000 Mb/s) y
 - 1 USB-C Power Delivery con potencia suficiente para alimentar los equipos de los Ítems 2, 3 y 4.
- Incluirá cable HDMI/Displayport para conexión con el equipo y cable USB-C para alimentación y conexión con el equipo.
- Micrófono y altavoces integrados y cámara web 5MP ocultable o con tapa de privacidad e integrada en el monitor

- ÍTEM 6: Docking Station

Suministro de 130 Docking Station para el equipo portátil ofimático, del mismo fabricante que los ordenadores ofertados en los ítems anteriores o 100% compatible a nivel hardware y software, que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Compatibilidad a nivel de alimentación con todos los portátiles descritos en los ítems 3 y 4.
- Replicación de puertos USB 3.0 (al menos 4 USB), RJ45
- Con dos salidas de monitor (HDMI o Displayport)
- Fuente de alimentación adicional

- ÍTEM 7: Pack teclado, ratón y cable de seguridad

Suministro de 490 packs que cumplan las siguientes especificaciones técnicas:

- Cable de seguridad con llave maestra y con doble cerradura,

- 100% compatible para la Dockstation y para los equipos portátiles descritos en los ítems 3, 4 y 6.
- Teclado y ratón adicional del mismo fabricante que los ordenadores ofertados en los ítems anteriores o 100% compatible a nivel hardware y software.

Anexo I

Relación de Sedes de CRTVE para el servicio de garantía *in situ*

CC.AA.	PROVINCIA	MUNICIPIO	DIRECCIÓN
ANDALUCÍA	SEVILLA	SANTIPONCE	Isla de la Cartuja, Parque del Alamillo
ANDALUCÍA	CÁDIZ	ALGECIRAS	Avda. Blas de Infante, s/n. 2ª planta, local 13.
ANDALUCÍA	MÁLAGA	MARBELLA	Avda. Ricardo Soriano, 29-2ª Plta
ANDALUCÍA	ALMERÍA	ALMERÍA	Hnos. Machado, 23, bajo 2.
ANDALUCÍA	CÁDIZ	CÁDIZ	Avda. Andalucía, 67, bajo
ANDALUCÍA	CÓRDOBA	CÓRDOBA	Góngora, 3, 1º y 2º
ANDALUCÍA	GRANADA	GRANADA	Plaza Carretas, 5, bajo
ANDALUCÍA	HUELVA	HUELVA	La Fuente, 4, Planta Baja
ANDALUCÍA	JAÉN	JAÉN	Av. Granada, Nº 57, Esc. 1, Plta. 1, Ltr. A
ANDALUCÍA	MÁLAGA	MÁLAGA	Avda. Aurora (fachada a c/ Edom), Nº 38, Plta. Bj.-Entp.
ARAGÓN	ZARAGOZA	ZARAGOZA	Av. de Ranillas 5B (Antigua Dirección: C/ Pablo Ruiz Picasso 65, Edificio DINAMIZA 65B)
ARAGÓN	HUESCA	HUESCA	José Gil Cavez, nº1
ARAGÓN	TERUEL	TERUEL	C/ Nueva, 1, Plantas 2ª y 3ª
ASTURIAS	ASTURIAS	OVIEDO	S. Esteban de las Cruces, Km. 4. Polígono 123, parcela 27
ASTURIAS	ASTURIAS	GIJÓN	Pl. del Instituto, 3, 5º Izq.
BALEARES, ISLAS	BALEARES, ISLAS	PALMA DE MALLORCA	Calle Aragón, 26, 1º A, B y C; y 2ºC
BALEARES, ISLAS	BALEARES, ISLAS	IBIZA	Extremadura, 14, 1º-2.

BALEARES, ISLAS	BALEARES, ISLAS	MAHÓN	Plaza Explanada 26. Pl. 2ª, Puerta 1ª
CANARIAS, ISLAS	LAS PALMAS	LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Barrio Feria del Atlántico. Av. Escaleritas, 300-340. Prolongación Pedro Infinito
CANARIAS, ISLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SANTA CRUZ DE TENERIFE	C/. San Martín, Nº 1 (Esquina a Calle La Marina)
CANARIAS, ISLAS	LAS PALMAS	PUERTO DEL ROSARIO (FUERTEVENTURA)	Doctor Fleming 1 - Esquina Hermanos Machado
CANARIAS, ISLAS	LAS PALMAS	ARRECIFE (LANZAROTE)	Arrecife Gran Hotel. Local 18
CANARIAS, ISLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SANTA CRUZ DE LA PALMA	Pl. Constitución, nº 4, 7º.
CANARIAS, ISLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	VALVERDE (EL HIERRO)	San Francisco 18, S/N
CANARIAS, ISLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SAN SEBASTIÁN DE LA GOMERA (LA GOMERA)	C/ Profesor Armas Fernández 3 / Av. De Colón, 19
CANARIAS, ISLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SANTA CRUZ DE TENERIFE	Avda. Buenos Aires, 69
CANTABRIA	CANTABRIA	CAMARGO	Calle Raos-Galera, 214 (antigua dirección: Polígono de Raos, 27)
CASTILLA Y LEÓN	VALLADOLID	LAGUNA DE DUERO	Colegio D. Juan de Austria.
CASTILLA Y LEÓN	VALLADOLID	VALLADOLID	Pº Hospital Militar (antes García Morato), Nº 29, Plta. Baja
CASTILLA Y LEÓN	ÁVILA	ÁVILA	Calle Santa Clara, Nº 2, Bajo
CASTILLA Y LEÓN	BURGOS	BURGOS	Barrio Gimeno, Nº 11, Plta. Baja
CASTILLA Y LEÓN	LEÓN	LEÓN	Av. Ordoño II, 28, Pl. 1º drcha.-izda.
CASTILLA Y LEÓN	LEÓN	PONFERRADA	Ave María, 9, 2º Izda. Y Dcha.
CASTILLA Y LEÓN	PALENCIA	PALENCIA	Becerro Bengoa, 7, 2º y 3º.

CASTILLA Y LEÓN	SALAMANCA	SALAMANCA	Pº Gran Capitán, 8 / Pº Gran Capitán 2-10 (local 4), plta. Baja
CASTILLA Y LEÓN	SEGOVIA	SEGOVIA	Pº Ezequiel González, 24, 3º B y C
CASTILLA Y LEÓN	SORIA	SORIA	C/. Campo, 5, 5ª Planta.
CASTILLA Y LEÓN	ZAMORA	ZAMORA	Avda. Requejo, 21, 2ª Planta.
CASTILLA-LA MANCHA	TOLEDO	TOLEDO	C/ París, 32. Pº de San Eugenio, 23. Camino del Cementerio
CASTILLA-LA MANCHA	TOLEDO	TALAVERA DE LA REINA	Ronda Cañillo, 35, 12º B y C
CASTILLA-LA MANCHA	ALBACETE	ALBACETE	Ntra. Sra. Araceli, Nº 1, pl. Baja B / C. Melilla, 4
CASTILLA-LA MANCHA	CIUDAD REAL	CIUDAD REAL	Ronda del Carmen, s/n., 3ª Planta.
CASTILLA-LA MANCHA	CUENCA	CUENCA	C/. Radio Nacional de España, 2.
CASTILLA-LA MANCHA	GUADALAJARA	GUADALAJARA	Av. Eduardo Guitián, 11 -3ª plta. puerta 1 + plazas garaje nºs. 79, 80 y 81
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT DEL VALLÈS	Mercé Viralet, s/n. Plaza Xavier Cugat, 2
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	C/ Roc Boronat, 129
CATALUÑA	GIRONA	GIRONA	Marqués de Camps, 16. Gran Vía de Jaume I, Nº 60, Plta. Entresuelo
CATALUÑA	LLEIDA	LLEIDA	Calle Lluís Companys, Nº 1, Plta. 9º
CATALUÑA	TARRAGONA	TARRAGONA	Avda. President Lluís Companys, Nº 12, Pl. - 2 Pta. C4
CATALUÑA	TARRAGONA	TARRAGONA	Rambla Nova, 23, Plta. Principal, Puerta 1ª
CEUTA	CEUTA	CEUTA	Real, 90, 1ª
EXTREMADURA	BADAJOS	MÉRIDA	Antonio Nebrija, s/n.

EXTREMADURA	CÁCERES	CÁCERES	Avda. Ruta de la Plata, Nº 10, Plta. Baja, Local 2 y Plta. Semisótano II - Local 2ªA
EXTREMADURA	BADAJOS	BADAJOS	Pl. España, 5, 2ª Planta.
GALICIA	LA CORUÑA	SANTIAGO DE COMPOSTELA	San Marcos Bando. Lugar Lagoa, Nº10
GALICIA	LA CORUÑA	LA CORUÑA	C/ Enrique Mariñas Romero, 32 Planta 3
GALICIA	LUGO	LUGO	C/. Orense, 63, plta. 6
GALICIA	ORENSE	ORENSE	Rúa do Progreso, 115
GALICIA	PONTEVEDRA	VIGO	C/. García Barbón, 36, 3º.
GALICIA	PONTEVEDRA	PONTEVEDRA	Lepanto, 7-9, bajo
LA RIOJA	LA RIOJA	LOGROÑO	Camino Canicalejo, s/n. Los Viveros. Barrio Varea.
MADRID	MADRID	MADRID	Avda. Paz, Torrespaña. C/ O'Donnell, 77. Calle Alcalde Sainz de Baranda, 92
MADRID	MADRID	POZUELO DE ALARCÓN	Av. Radio Televisión 4. Prado del Rey
MADRID	MADRID	MADRID	IRTVE. Ctra. Dehesa Villa, 14
MADRID	MADRID	MADRID	Atocha, 65, Teatro Monumental
MELILLA	MELILLA	MELILLA	C/ Altos de la Vía 9, Es: 5, Pl: 0, Pt: 1 (Entrada por Av. Donantes de Sangre, Local 2)
MURCIA	MURCIA	MURCIA	C/ Navegante Juan Fernández, 5.
MURCIA	MURCIA	CARTAGENA	Pº Alfonso XIII, 51.
NAVARRA	NAVARRA	PAMPLONA	C/. Aoiz, 17
PAÍS VASCO	ÁLAVA	VITORIA	C/. Simón Bolívar 13, 1ª Planta
PAÍS VASCO	VIZCAYA	BILBAO	Licenciado Poza 15, Planta 6ª, 7ª y 8ª

PAÍS VASCO	GUIPÚZCOA	SAN SEBASTIÁN	Pº de los Fueros, 2, local 3, Pta. Baja, Plta. Entrepunta y 1º
VALENCIANA, COMUNIDAD	VALENCIA	VALENCIA	C/. Colón, 13, Plantas 2-3
VALENCIANA, COMUNIDAD	VALENCIA	PATERNA	Parque Tecnológico. Calle Charles Robert Darwin, 3
VALENCIANA, COMUNIDAD	ALICANTE	ALICANTE	C/. Ángel Lozano, 18, entresuelo
VALENCIANA, COMUNIDAD	CASTELLÓN	CASTELLÓN	Pº Ribalta, 5; Plta. Entresuelo, puertas 5, 6 y 7

Anexo II

ANS: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador deberá incluir en su oferta un servicio técnico de soporte y mantenimiento centralizado para la gestión de todo el equipamiento incluido en este expediente durante el periodo de garantía. El licitador deberá disponer de una herramienta de gestión con una experiencia demostrable en cliente en un volumen de gestión superior a 1.000 unidades y con una atención telefónica personalizada como cliente premium descrito en este apartado.

Esta herramienta de gestión permitirá habilitar un procedimiento para el aviso de averías por parte de CRTVE por vía telefónica y por herramienta accesible desde navegador web, así como un protocolo de comunicación entre CRTVE y el adjudicatario que, de común acuerdo, determine esos procedimientos de apertura, seguimiento, escalado y cierre de averías. Este procedimiento de seguimiento de averías debe posibilitar que el personal técnico de CRTVE esté perfectamente informado tanto de las causas de la avería como de sus progresos para solucionarla.

El servicio de soporte a la garantía deberá cumplir las siguientes premisas:

- Acceso personalizado.
- Priorización de piezas.
- Soporte *in situ*.
- Atención telefónica y recepción de averías en un horario 8x5 como mínimo, indicando el licitador en su oferta los horarios de servicio a los que CRTVE tendrá acceso al equipo de soporte para cualquier gestión.
- La recogida, entrega y reparación de cada equipo se realizará en las sedes de RTVE especificadas en el anexo I.
- Soporte y resolución de averías *in situ* con servicio “NEXT BUSINESS DAY” (NBD), en cualquiera de los centros de CRTVE detallados en el Anexo I, siendo el tiempo máximo de respuesta para la resolución de una avería de un día laborable desde su comunicación.
- En caso de que la avería no se pueda reparar *in situ*, se

- sustituirá el equipo por otro idéntico o superior en prestaciones durante el tiempo que dure la reparación sin coste para CRTVE.
- Todos los gastos, manipulaciones y transportes necesarios para la reparación o sustitución del componente, cubierto por la garantía, correrán a cargo del adjudicatario, teniendo que solventar la avería en este caso en un plazo no superior a 3 días hábiles.
 - Soporte del fabricante a cualquier consulta técnica que requiera CRTVE durante el período de garantía.
 - Monitoreo en tiempo real de la atención de incidencias e informes de apoyo y rendimiento.
 - Se incluirán en el mantenimiento por garantía las actualizaciones software o firmware que, por recomendaciones del fabricante, deban realizarse sobre los distintos equipos para garantizar su funcionamiento, solucionar incidencias o defectos, bugs, etc.
 - El responsable del cumplimiento de los ANS indicados en este Anexo será el adjudicatario, independientemente de que este servicio se subcontrate a terceros o fabricantes.