

SOPORTE DEL SISTEMA DIGITAL DE TELEFONÍA RNE MADRID Y BARCELONA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto de la presente propuesta es la contratación de los servicios técnicos profesionales de soporte y asesoramiento de los Sistemas Digitales de Telefonía de RNE en Madrid – Casa de la Radio y Barcelona – Roc Boronat.

1. Los oferentes, en sus propuestas técnicas, incluirán información para la correcta evaluación de las ofertas. Asimismo, deberán aportar relación pormenorizada de la aceptación y cumplimiento, o no, de cada una de las condiciones técnicas de este expediente, especificando en su caso las diferencias entre lo ofertado y lo solicitado.
2. Se suministrará, sin coste adicional, y durante la totalidad de la vigencia del contrato, las posibles actualizaciones del software que afecten a los dispositivos actuales, así como todas las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del sistema, y la asesoría técnica en la modificación de la configuración si la Corporación RTVE lo requiere.
3. El mantenimiento deberá incluir la gestión de las reparaciones hardware, pero no así el importe de la propia reparación o sustitución del nuevo hardware en caso de ser necesario.
4. El adjudicatario deberá acreditar la posesión de las certificaciones oficiales emitidas por el fabricante TELOS, las cuales avalen su capacidad técnica para la correcta prestación del servicio.

Las Especificaciones Técnicas del equipamiento a prestar soporte se detallan a continuación:

Sistema de Telefonía Digital RNE Madrid – Casa de la Radio

La solución está basada en una arquitectura IP profesional del fabricante TELOS, diseñada para la gestión centralizada de hasta 25 estudios de producción y emisión desde una única plataforma.

El sistema dispone de una arquitectura completamente redundante para garantizar la continuidad del servicio y la alta disponibilidad de los híbridos telefónicos. Su core está compuesto por los siguientes elementos:

- 2 servidores TELOS VX Enterprise.
- 2 centralitas PBX de VoIP de Yeastar S300.
- 2 switches BlackBox NBSALL8.

Los servidores TELOS VX Enterprise, están licenciados para trabajar con 24 canales, de modo que cada central VX Enterprise tendrá capacidad para 48 canales de VoIP simultáneos.

La central PBX de VoIP de Yeastar está compuesta por dos unidades en redundancia de alta disponibilidad (HA), que cuenta con capacidad para 60 líneas simultáneas y cuenta con las siguientes características:

- Automated Attendant (IVR)
 - Attended Transfer
 - AutoCLIP
 - Blind Transfer
 - Blacklist/Whitelist
 - Call Back
 - Call Detail Records (CDR)
 - Call Forwarding
 - Call Monitor
 - Call Parking
 - Call Pickup
 - Call Recording
 - Call Routing
 - Call Waiting (FXS)
 - Caller ID
 - Conference
 - Custom Prompt
 - Dial by Name
 - DISA
 - Distinctive Ringtone
 - DNIS
 - Do Not Disturb (DND)
 - Event Center
 - Email to SMS/SMS to Email
 - Fax to Email
 - Paging/Intercom
 - LDAP
 - Linkus UC Softphone
 - Mobility Extension
 - Multi-language System Prompt
 - Multi-language Web GUI
 - Multi-site Interconnect
 - Music on Hold
 - One Touch Recording
 - Queue
 - PIN List
 - Phone Provisioning
 - Real-time Status Monitor
 - Remote Management
 - Ring Group
 - SIP Forking
 - SLA
-

- Speed Dial
- Time Condition
- User Portal
- User Permission
- Video Calls
- Voicemail

La infraestructura en los estudios se compone de los siguientes elementos:

- 10 terminales TELOS VSet 12
- 21 terminales TELOS VSet 6
- 21 interfaces TELOS xNode que actúan como interfaces de audio AES/EBU, con entradas y salidas de audio en formato AES/EBU.

El software asociado al sistema para la gestión de llamadas que existe en uso es el denominado Broadcast Bionics XScreen Lite Call-Screening.

Sistema de Telefonía Digital RNE Barcelona – Roc Boronat

La solución, al igual que en los estudios de la Casa de la Radio, está basada en arquitectura IP profesional del fabricante TELOS, capaz de gestionar desde una única plataforma, 25 estudios.

La solución está compuesta en su core por:

- 1 servidor TELOS VX Enterprise.
- 1 Centralita PBX de VoIP de Yeastar P-Series 560.

El servidor TELOS VX Enterprise, está licenciado para trabajar con 24 canales de VoIP simultáneos.

La central PBX de VoIP de Yeastar cuenta con capacidad para 60 líneas simultáneas y cuenta con las siguientes características:

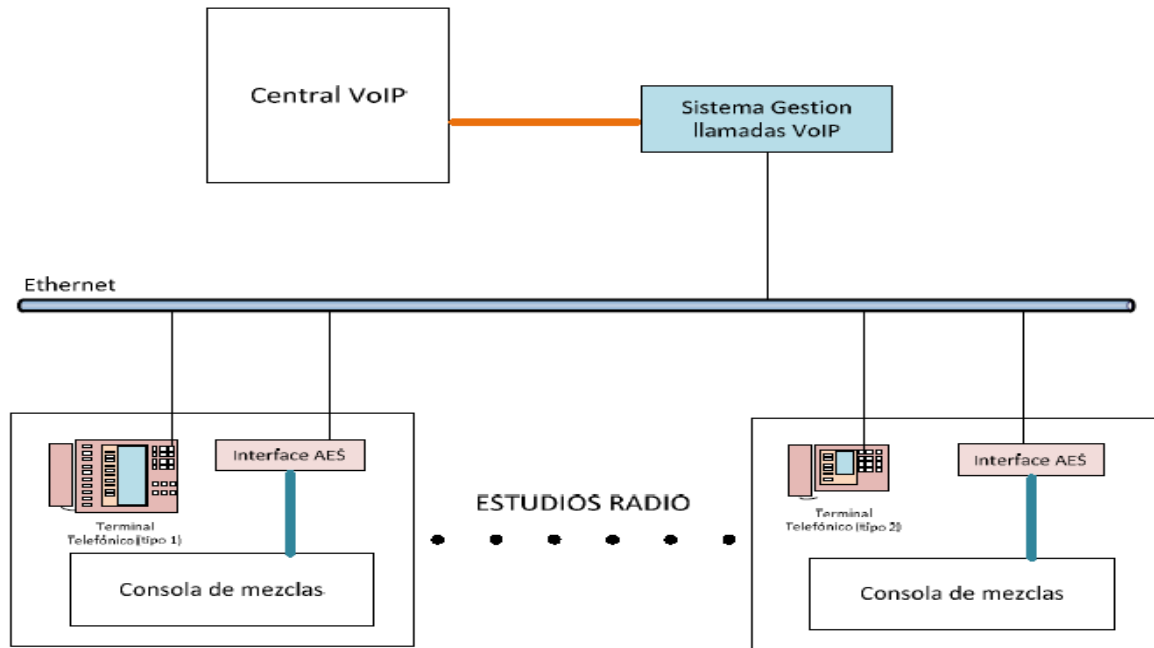
- Automated Attendant (IVR)
- Attended Transfer
- AutoCLIP
- Blind Transfer
- Blacklist/Whitelist
- Call Back
- Call Detail Records (CDR)
- Call Forwarding
- Call Monitor
- Call Parking
- Call Pickup
- Call Recording
- Call Routing
- Call Waiting (FXS)
- Caller ID
- Conference
- Custom Prompt
- Dial by Name
- DISA
- Distinctive Ringtone
- DNIS
- Do Not Disturb (DND)
- Event Center
- Email to SMS/SMS to Email
- Fax to Email
- Paging/Intercom
- LDAP
- Linkus UC Softphone
- Mobility Extension
- Multi-language System Prompt
- Multi-language Web GUI
- Multi-site Interconnect
- Music on Hold
- One Touch Recording
- Queue
- PIN List
- Phone Provisioning
- Real-time Status Monitor
- Remote Management
- Ring Group
- SIP Forking
- SLA
- Speed Dial
- Time Condition
- User Portal
- User Permission
- Video Calls
- Voicemail

La arquitectura en los estudios se compone del siguiente equipamiento:

- 3 terminales TELOS VSet 12
- 7 terminales TELOS VSet 6
- 9 interfaces de audio TELOS xNode con entradas y salidas digitales AES/EBU.

El software asociado al sistema para la gestión de llamadas que existe en uso es el denominado Broadcast Bionics XScreen Lite Call-Screening.

A continuación, se adjunta un gráfico de conexionado a alto nivel del equipamiento, presente en ambas sedes:



Comunicación de incidencias

La comunicación de incidencias del soporte reactivo será a través de un único punto de contacto, pudiendo ser comunicación a través de un portal de reporte de incidencias, por vía telefónica o por correo electrónico.

Esta atención deberá ser realizada por profesionales expertos, con un conocimiento demostrado de la instalación a mantener con soluciones eficientes, rápidas y de calidad técnica.

Este servicio especializado debe atender la siguiente lista de demanda:

- Gestión de problemas técnicos.
- Asesoramiento técnico.
- Soporte del hardware (actualizaciones de firmware, gestión de reparaciones y reemplazos).
- Mantenimiento preventivo de la infraestructura.
- Escalado al fabricante de casos que requieran intervención por su parte.
- Gestión de capacidad y rendimiento del equipamiento.

El objetivo de este grupo de servicios es el de actuar en todo tipo de incidencias y restaurar la operatividad normal del servicio definido por los tiempos de respuesta fijados a la mayor brevedad.

En caso de avería o mal funcionamiento del sistema y una vez comunicado al soporte, el diagnóstico de la incidencia y la recuperación del sistema en caso de no necesitar sustitución de hardware deberá ser como máximo de un día (NBD) en horario de 09h – 19h.