

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE S-02529-2026 SERVICIO DE CENTRALITA PARA CRTVE

PRIMERA. - Objeto

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de atención telefónica de los centros de la Corporación RTVE, desde el centro de atención de llamadas centralizadas del contratista.

El servicio de atención telefónica incluye:

- Facilitar información sobre vías de comunicación con RTVE según las peticiones.
- Transferir las llamadas al número o extensión que corresponda, o, de resultar imposible localizar al destinatario de la misma, a la notificación por correo electrónico del correspondiente mensaje de aviso.
- Realización de informes mensuales y anuales del servicio.

SEGUNDA. - Descripción del Servicio

La prestación del servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales se realizará en castellano y lenguas cooficiales de las comunidades autónomas en las cuales RTVE tiene sede y actividad: catalán, gallego, euskera y valenciano.

El servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario, siempre dentro del territorio español.

La atención telefónica se prestará principalmente en castellano. No obstante, cuando el interlocutor lo solicite, podrá ser atendido en cualquiera de las lenguas cooficiales de las comunidades autónomas en las que CRTVE tenga sede o desarrolle actividad, ya sea mediante atención directa por personal capacitado, mediante servicios de teletraducción, llamada a tres con intérprete o cualquier otra solución equivalente que garantice la correcta comunicación telefónica entre las partes.

El horario de atención será de lunes a viernes no festivos nacionales de 9 a 18 horas, de forma ininterrumpida. Fuera del horario de atención, se pondrá un buzón de voz, indicando el horario de atención personal.

Numeración para las llamadas recibidas: 91 346 80 00, 91 581 70 00 y 93 582 30 30

La implementación del servicio será gestionada en base a 2 niveles de atención:

- Nivel 1: La operadora virtual ofrecerá al oyente un menú de alternativas posibles, adecuado para el interlocutor, así como la marcación de la extensión. La navegación por

las diferentes opciones de la operadora puede realizarse a través del teclado numérico del propio terminal (DTMF).

- Nivel 2: las llamadas desbordarán al operador que podrá facilitar información sobre vías de comunicación con RTVE según las peticiones, transferir las llamadas al número o extensión que corresponda, o, de resultar imposible localizar al destinatario de la misma, a la notificación por correo electrónico del correspondiente mensaje de aviso.



A efectos orientativos se indica que, durante el año 2025 se recibieron 39.546 llamadas, de las cuales 21.498 llamadas fueron atendidas por agente, 10.060 fueron derivadas por el IVR y 7.988 se hicieron fuera de horario. No se tienen datos de llamadas en lenguas cooficiales ya que no existía el servicio.

Será por parte del adjudicatario el mantenimiento actualizado de los teléfonos de contactos y medios de comunicación con RTVE según las consultas que se realicen. De forma periódica, según la necesidad, se solicitará a los responsables de contrato las vías de comunicación de las consultas frecuentes y protocolo de actuación ante consultas nuevas: cambios de dirección, nueva programación, suspensión de programas...

Durante la vigencia del contrato, CRTVE podrá implantar, para determinadas líneas telefónicas, tipologías de consulta o servicios concretos, un asistente virtual de atención telefónica provisto por CRTVE o por el tercero que esta designe. A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de la capacidad técnica necesaria para configurar, adaptar y mantener los encaminamientos, desvíos o reglas de enrutamiento que permitan transferir dichas llamadas al asistente virtual, conforme a las instrucciones que facilite CRTVE sin coste adicional para la CRTVE. Esta funcionalidad deberá integrarse dentro del servicio de centralita telefónica, sin perjuicio de que, cuando

proceda, las llamadas puedan retornar al operador personal o ser derivadas a la extensión o destino que corresponda.

TERCERA. - Características técnicas del servicio

El proveedor deberá proporcionar a RTVE un EndPoint (existencia de unos sistemas informáticos - no solamente Teleoperadores – sobre los que recae la llamada entrante. En función de la lógica aprobada por el cliente, estas llamadas Inbound serán traspasadas a otros departamentos de RTVE, atendidas por teleoperadores o en algunos casos finalizadas por motivos de espera) para la gestión y atención de la totalidad de llamadas entrantes, recibidas a través de los números públicos de CRTVE.

La prestación del servicio de recepción de llamadas atendidas por operadores personales se llevará a cabo en las instalaciones del adjudicatario y siempre dentro del territorio español. En la actualidad, la infraestructura telefónica existente en la Corporación RTVE consta de 2 tecnologías.

Actualmente el servicio de telefonía de RTVE está formado por el servicio WCDI de Telefónica (solución en la nube de Cisco). La conectividad del servicio de telefonía con el servicio WCDI se deberá realizar mediante una conexión virtual (SIP Trunk) contra la infraestructura Cloud del servicio WCDI. El adjudicatario deberá realizar las configuraciones necesarias en su conectividad e infraestructura sin coste adicional para RTVE

Como características principales de esta interconexión, se requieren las siguientes:

- a- La conectividad SIP Trunk se establecerá vía Internet contra los Servidores de WCDI (Subscribers).
- b- Dicho SIP Trunk deberá dimensionarse para soportar hasta 30 comunicaciones simultáneas.
- c- El adjudicatario deberá disponer de una infraestructura redundante (HA) ofreciendo una única IP pública en el extremo “B” del SIP Trunk.
- d- Por parte de servicio WCDI se dispondrá de 4 Subscribers (pertenecientes a 2 CPD geográficamente diversificados). En línea con lo anterior se ofrecerán hasta 4 direcciones IP Públicas sobre las que se deberá configurar la redundancia del SIP Trunk (extremo “A”).
- e- El servicio WCDI soporta la negociación de códecs estándar (G.729, G.711, etc).

El suministrador del servicio deberá realizar informes de actividad de dicho servicio mensualmente, que serán definidos conjuntamente con CRTVE.

CUARTA. - Presentación de ofertas técnicas

La oferta técnica contendrá una memoria descriptiva que contenga la siguiente información:

- Diseño del proceso
- Validación del diagrama propuesto

- Desarrollo del sistema IVR. Esquema de distribución de servicios.
- Recursos humanos propuestos
- Ubicación de las instalaciones
- Propuestas de los informes de actividad del servicio
- Información expresa y detallada en relación a todos los criterios de valoración adicionales.