

SOPORTE DEL SISTEMA DE CONTESTADORES AUTOMÁTICOS DE RNE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto de la presente propuesta es la contratación de los servicios técnicos profesionales de soporte y asesoramiento del Sistema de contestadores telefónicos automáticos de RNE.

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. Una vez recibida la documentación técnica entregada por el licitante, la Corporación RTVE podrá solicitar, en un plazo no superior a quince días naturales, una demostración del cumplimiento de las especificaciones técnicas, en las instalaciones de RNE o en otro lugar que previamente se determine, sin ningún coste adicional. Asimismo, también se podrá requerir la aportación de información complementaria, homologaciones, certificados originales de los fabricantes, muestras, etc. Estos documentos tendrán que ser entregados en un plazo de cinco días a partir de la fecha de su solicitud.
3. Además, 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.
4. 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.
5. El adjudicatario del presente contrato deberá acreditar la posesión de las certificaciones oficiales emitidas por el desarrollador FernCast, 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 contestadores telefónicos automáticos de RNE

La solución está basada en una solución del desarrollador FernCast, estando compuesto por **dos centrales PBX Yeastar**, que ofrecen conectividad redundante desde los trunks SIP y separan las extensiones telefónicas. Disponen de dos interfaces de ethernet, una para la conectividad del proveedor del trunk IP y la segunda para conexión LAN del dispositivo. Las centrales permiten la gestión

de enrutado de las llamadas por múltiples Trunk, así como la gestión de números llamantes para numeración nacional, internacional o extensiones corporativas.

El sistema es capaz de soportar los siguientes códecs en SIP:

- G711 (alaw/ulaw)
- G722
- G726
- G729A
- GSM
- Speex
- ADPCM
- iLBC
- H263
- H263P
- H264
- MPEG4

También consta de un **servidor AixStream** de Ferncast basado en linux, cuya función es responder a las llamadas, grabarlas y cargarlas en un almacenamiento externo conforme a las reglas establecidas en la configuración. Las funciones más destacadas de este servidor son:

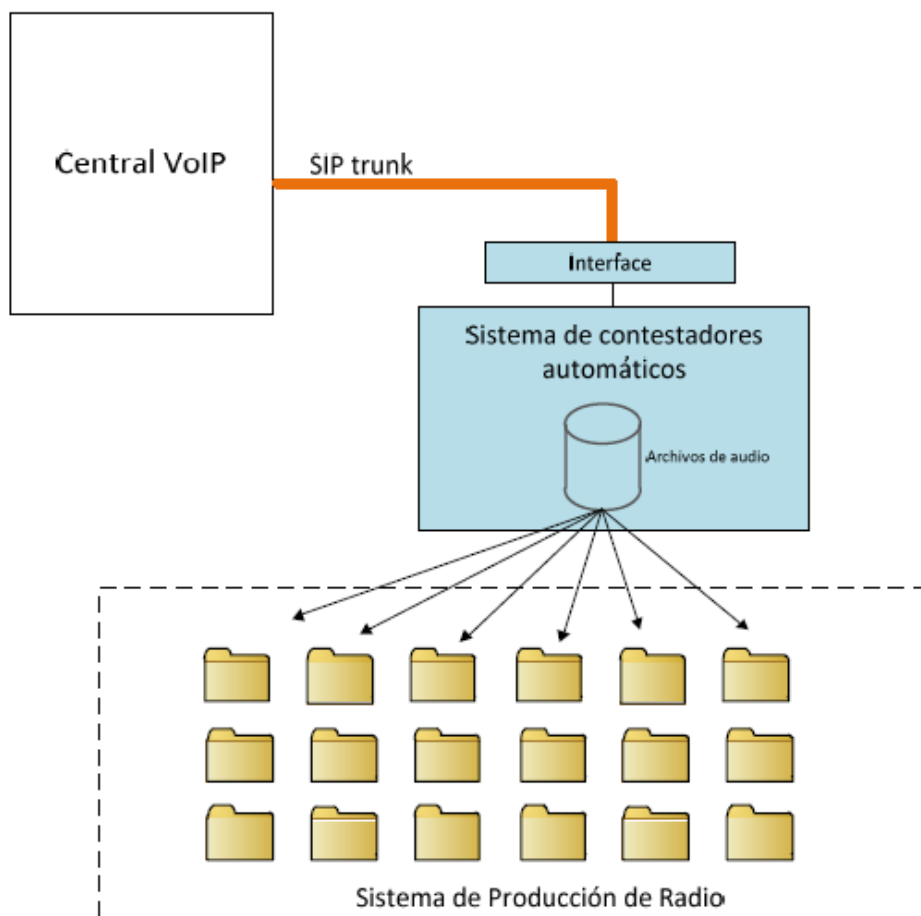
- Contestar las llamadas con la locución preasignada a cada numeración
- Grabación de la llamada
- Codificación del audio al formato definido
- Normalización del volumen del audio
- Almacenar el audio, aplicando una máscara personalizada sobre el nombre del fichero de audio

El sistema soporta 40 buzones con capacidad para la grabación de 15 llamadas simultáneas. Los llamantes son recibidos con un mensaje de bienvenida pregrabado almacenado en el sistema AixStream. Las grabaciones están codificadas en MPEG-1 Layer 2 con normalización de audio.

Después de que una llamada se haya grabado, el fichero se carga a través de protocolo SMB/NFS al directorio específico designado.

El sistema tiene la capacidad de codificar el audio en cualquiera de los siguientes códecs:

- Opus
- MP2
- MP3
- Vorbis
- Linear 16/24 (PCM)
- FLAC
- AAC LC, HE, xHE
- AC-3 (Dolby Digital)



** Esquema a alto nivel de la comunicación SIP y distribución de mensajes

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 – 17h.