

SERVICIOS DE LÍNEAS MÓVILES PARA PRODUCCIÓN DE RTVE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Art. 1º. Lotes:

El presente Expediente queda descrito en los siguientes lotes:

- **LOTE 1: SERVICIOS DE LÍNEAS MÓVILES PARA USO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA**
- **LOTE 2: SERVICIOS DE LÍNEAS MÓVILES PARA USO FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA**

Art. 2º. Calidad:

Las empresas admitidas al acuerdo marco deberán garantizar la calidad del servicio de comunicaciones móviles durante 24 horas al día, los 365 días del año, y se obligan a actualizarse periódicamente para dar cabida a todas las nuevas tecnologías que puedan aparecer en este tipo de comunicaciones, según se especifica en el presente Pliego de Condiciones.

Art. 3º. Permisos:

Las empresas admitidas al acuerdo marco deberán estar en posesión de todos los permisos, autorizaciones, licencias y títulos habilitantes exigidos por las Administraciones competentes para la prestación de los servicios de estas características y se comprometen a mantenerlos mientras esté en vigor el contrato.

También deberán cumplir con todas y cada una de las normativas, regulaciones y disposiciones oficialmente establecidas relacionadas con este tipo de comunicaciones.

Todas las homologaciones de los equipos, pago de tasas o instalaciones que fueran precisas, las gestionará el adjudicatario de cada uno de los contratos basados y correrán a su cargo.

Art. 4º. Criterios de evaluación:

La valoración de las características técnicas se realizará de acuerdo al cumplimiento de las especificaciones técnicas que se citan en el Art. 9º, que describe la composición de los servicios, adaptándose a los requerimientos y requisitos que en él se indican.

Art. 5º. Documentación:

En cualquier momento la CRTVE podrá requerir de los licitadores la aportación de homologaciones, certificados originales de los fabricantes, muestras, etc. Estos documentos tendrán que ser entregados en un plazo máximo de cinco días a partir de la fecha de su solicitud.

Art. 6º. Información para la evaluación:

Los oferentes, junto con sus proposiciones, incluirán información técnica suficiente de los servicios ofrecidos que permita una correcta evaluación de los mismos. En caso de que la oferta incluya algún tipo de equipamiento, necesario para la prestación del servicio, se indicará la marca y modelo, adjuntando una descripción que permita una correcta evaluación de los mismos en sus aspectos mecánicos, eléctricos, electrónicos y ópticos.

Toda la documentación de carácter técnico se deberá entregar en castellano, soporte informático y en archivos de tipo PDF, Microsoft Office y/o Autocad.

Art. 7º. Asistencia Técnica y Telefónica:

Los adjudicatarios de los contratos basados proporcionarán la asistencia técnica necesaria para la gestión de las incidencias que se produzcan durante el período del contrato.

Será responsabilidad de cada adjudicatario gestionar la logística, el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir, con independencia de si éstas implican desplazamiento del personal y mano de obra. Los gastos de reparación serán por cuenta del adjudicatario del contrato basado.

Deberán ofrecer un servicio de asistencia los 7 días de la semana las 24 horas, en el que las personas autorizadas por RTVE podrán contactar siempre que tengan alguna incidencia con el servicio, para que sean resueltas a la mayor

brevedad posible. Las personas autorizadas por parte de RTVE serán las únicas que podrán tramitar o realizar cambios en las líneas de RTVE.

Art. 8º. Mantenimiento:

Correrá a cargo de cada adjudicatario de los contratos basados el mantenimiento y actualizaciones que CRTVE precise en las líneas y/o redes de Telefonía Móvil para que CRTVE cuente con las últimas tecnologías del mercado.

Art. 9º. Especificaciones técnicas:

Las características técnicas que se deberán cumplir serán las del presente Pliego de Condiciones. Igualmente, podrá reclamarse el cumplimiento de cualquier otra característica técnica que haya sido incluida en la descripción de la composición del servicio ofertado.

Las especificaciones técnicas y la composición del servicio a prestar mediante el presente Expediente están desglosadas a continuación:

LOTE 1: SERVICIOS DE LÍNEAS MÓVILES PARA USO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA

Con la formalización de este acuerdo marco se pretende la contratación de servicios de líneas móviles de datos para los dispositivos de envío de señal de vídeo y audio que CRTVE tiene repartidos por todo el territorio nacional.

La entrega de las líneas será en las dependencias de CRTVE en Prado del Rey (Madrid) o, en caso de que sea necesario, se indicará por parte de la persona encargada la dirección de entrega.

La gestión de las líneas se realizará desde la sede de CRTVE en Madrid, por lo que el acceso a las líneas deberá ser en remoto.

Características del servicio:

La solución ofrecida deberá tener una serie de características que se detallan a continuación:

Cobertura Móvil

Las empresas admitidas al acuerdo marco deberán facilitar la cobertura y su tecnología (3G, 4G, 5G...) en todo el territorio nacional y/o facilitar el listado de los operadores nacionales con los que sus líneas se conectan automáticamente, así como un listado de los países en los que se pueda hacer uso de las líneas sin que varíe la tarificación. Se valorarán las ofertas que incluyan Estados Unidos y Suiza entre los países en los que la tarificación del consumo de datos sea la misma que para España y la Unión Europea.

CRTVE podrá solicitar a cada empresa licitadora la entrega de una tarjeta para realizar pruebas reales de cobertura.

Para asegurar una buena cobertura de datos, todas las empresas admitidas se comprometen, sin coste adicional, a asumir las mejoras necesarias en su red de datos en todas las provincias del territorio nacional y/o a disponer de los convenios necesarios con operadores de telecomunicaciones móviles de la Unión Europea.

Servicio de Datos

A lo largo de toda la duración del contrato, las empresas admitidas se comprometen a la provisión de servicios de datos con redes basadas en las tecnologías GSM,

GPRS, UMTS, HSDPA, LTE, LTE+, 5G y cualquier otra que pudiera aparecer durante la vigencia del contrato.

Asimismo, a lo largo de toda la duración del acuerdo marco, las empresas admitidas se comprometen a la actualización tecnológica de sus servicios e instalaciones para las prestaciones que CRTVE necesita.

Datos Nacionales y Europeos

Cada línea contratada deberá disponer, como mínimo, con una capacidad de consumo de datos de 25 GB/mes. Se valorarán las ofertas en las que la capacidad de consumo de datos de cada línea sea de 50 GB/mes.

Se valorarán las ofertas en las que la capacidad de consumo de datos de cada línea forme parte de una bolsa común de datos generada con todas las líneas de la misma empresa. El tráfico consumido por cada línea se obtendrá de dicha bolsa mensual, sin restricción de tráfico para ninguna línea, hasta que la bolsa se agote.

Consola de control

Las empresas deberán disponer de una consola de control en la que RTVE gestionará sus líneas contratadas con el operador. Esta consola deberá permitir:

- Hacer duplicados de tarjetas.
- Consulta de códigos Pin/Puk.
- Alta/baja de líneas.
- Suspensión/rehabilitación de una línea por robo o pérdida.
- Consulta de consumos

Requisitos Globales

El servicio prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad de cada adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

Provisión de diferentes tipos de tarjetas: Sim, Microsim, Nanosim, e-sim y aquellos formatos que se puedan necesitar en un futuro.

Gestión de Seguridad

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones, etc. CRTVE podrá exigir a todas las empresas adjudicatarias de cada uno de los contratos basados, las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el ofertante describirá en su oferta, de forma detallada:

- Las medidas a aplicar para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente a no suministrar información ni datos proporcionados por CRTVE para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que viajen por la red.
- Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por la red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros de destino.

Servicios incluidos

- Posibilidad de utilizar varias tarjetas en una misma línea, con la misma numeración que la línea principal, con la finalidad de poder emplearlas en distintos dispositivos.
- Control de consumos por líneas y facturación detallada.
- Posibilidad de disponer de líneas con dirección IP pública estática.

Asistencia técnica

Los licitadores describirán en su oferta las herramientas de las que disponen a través de las cuales el personal de CRTVE podrá ponerse en contacto con su empresa para solucionar las posibles incidencias. Estas herramientas deberán ser como mínimo: número de teléfono, correo electrónico y consola de control.

El servicio de asistencia técnica vía teléfono y correo electrónico deberá ser atendido en español en horario 24X7.

Incidencias:

Las incidencias serán categorizadas en 3 tipos atendiendo a la gravedad de las mismas:

- Leve: La incidencia afecta a menos de un 5% de líneas.
- Media: La incidencia afecta a más de un 5% de líneas.
- Grave: La incidencia afecta a más de un 10% de líneas.

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo a unos objetivos en la resolución de las incidencias. Los objetivos máximos a partir de los cuales será posible aplicar penalizaciones serán, dependiendo del tipo de incidencia:

- Leve: La incidencia debe estar solucionada en 30 minutos.
- Media: La incidencia debe estar solucionada en 2 horas.
- Grave: La incidencia debe estar solucionada en 8 horas.

LOTE 2: SERVICIOS DE LÍNEAS MÓVILES PARA USO FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

Con la formalización de este acuerdo marco se pretende la contratación de servicios de líneas móviles de datos para los dispositivos de envío de señal de vídeo y audio que CRTVE tiene repartidos por todo el mundo y de equipos que puedan hacer viajes puntuales a distintos países del mundo.

La entrega de las líneas será en las dependencias de CRTVE en Prado del Rey (Madrid) o en caso de que sea necesario se indicará por parte de la persona encargada la dirección de entrega.

La gestión de las líneas se realizará desde la sede de CRTVE en Madrid, por lo que el acceso a las líneas deberá ser en remoto.

Características del servicio:

La solución ofrecida deberá tener una serie de características que se detallan a continuación:

Cobertura Móvil

Las empresas admitidas al acuerdo marco deberán facilitar un listado con los países en los que se tenga cobertura y un segundo listado con los países en los que no se tenga cobertura.

A lo largo de toda la duración del contrato, las empresas admitidas se comprometen a actualizar el número de países donde se pueda utilizar sus líneas, notificándolo a RTVE.

Servicio de Datos

Cada línea contratada deberá disponer, como mínimo, de una capacidad de consumo de datos de 12 GB/mes. Las líneas se solicitarán o se activarán y desactivarán según las necesidades de RTVE.

Asimismo, a lo largo de toda la duración del acuerdo marco, las empresas admitidas se comprometen a la actualización tecnológica de sus servicios e instalaciones para las prestaciones que CRTVE necesita.

Requisitos Globales

El servicio prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Provisión de diferentes tipos de tarjetas: Sim, Microsim, Nanosim, e-sim y aquellos formatos que se puedan necesitar en un futuro.

Se valorarán las ofertas en las que RTVE disponga de una consola de control para la gestión de las líneas contratadas con el operador. Esta consola deberá permitir:

- Hacer duplicados de tarjetas.
- Consulta de códigos Pin/Puk.
- Alta/baja de líneas.
- Suspensión/rehabilitación de una línea por robo o pérdida.
- Consulta de consumos.

Gestión de Seguridad

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones, etc. CRTVE podrá exigir a todas las empresas adjudicatarias de cada uno de los contratos basados, las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el ofertante describirá en su oferta, de forma detallada:

- Las medidas a aplicar para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente a no suministrar información ni datos proporcionados por CRTVE para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que viajen por la red.
- Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por la red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros de destino.

Asistencia técnica

Los licitadores contemplarán en su oferta las herramientas de las que disponen a través de las cuales el personal de CRTVE podrá ponerse en contacto con su

empresa para solucionar las posibles incidencias. Estas herramientas deberán ser como mínimo: número de teléfono, correo electrónico y consola de control.

El servicio de asistencia técnica vía teléfono y correo electrónico deberá ser atendido en español en horario 24X7.

Incidencias:

Las incidencias serán categorizadas en 3 tipos atendiendo a la gravedad de las mismas:

- Leve: La incidencia afecta a menos de un 5% de líneas.
- Media: La incidencia afecta a más de un 5% de líneas.
- Grave: La incidencia afecta a más de un 10% de líneas.

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo a unos objetivos en la resolución de las incidencias. Los objetivos máximos a partir de los cuales será posible aplicar penalizaciones serán, dependiendo del tipo de incidencia:

- Leve: La incidencia debe estar solucionada en 2 horas.
- Media: La incidencia debe estar solucionada en 8 horas.
- Grave: La incidencia debe estar solucionada en 12 horas.