

---

**CAU para atención al espectador de RTVE Play**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

---



**S-01556-2024**

| Índice  | Página |
|---|--------|
| 1 Características de los trabajos y servicios ..... | 3      |
| 2 Obligaciones a la finalización del contrato ..... | 4      |
| 3 Estructura solicitada para la propuesta .....     | 4      |

## 1 Características de los trabajos y servicios

RTVE requiere de un servicio de CAU telefónico para atender a las llamadas de espectadores de RTVE Play para ser ayudados en el proceso de registro y login de RTVE Play, tanto en el entorno web como nativo, pero especialmente en el entorno HbbTV y SmartTV.

El servicio que se requiere tiene los siguientes requisitos:

- El servicio ha de proveer un teléfono de tarificación gratuita para los usuarios de RTVE que tendrá que ser provisto por el adjudicatario. En la oferta técnica debe indicar cuál será el teléfono que se empleará. Se descartará las propuestas que incluyan teléfonos de impliquen cualquier tarificación para el usuario de RTVE o para RTVE.
- El servicio de atención ha de prestarse durante un mes de forma ininterrumpida todos los días de lunes a domingo en la franja de 14 a 22 horas.
- En la franja horaria de prestación, el adjudicatario ha de permitir una concurrencia máxima de 6 personas atendidas de forma simultánea.
- RTVE publicará el número de teléfono en el servicio de RTVE Play con la indicación del horario de prestación, por lo que el adjudicatario ha de tener el personal listo en el horario de prestación para recibir las llamadas, y, además, ha de disponer de un sistema de cola para poner en espera a usuarios que llamen si el número de agentes que están atendiendo (seis) están todos ocupados.
- El servicio ha de disponer de un coordinador que debe estar localizable que tendrá como función la organización del servicio y el contacto con RTVE.
- RTVE hará llegar al coordinador listados de usuarios que se han puesto en contacto con RTVE para que, en tiempos de no ocupación, se llame a los usuarios que nos han contactado.
- El personal del adjudicatario ha de tratar al usuario de RTVE con el debido respeto. Como el grueso de las llamadas se espera que sea de personas con baja cualificación digital, el adjudicatario acompañará a cada llamante hasta la consecución del registro/login.
- Cada agente atenderá la mayor cantidad de llamadas posibles, sin tener un límite de tiempo dedicado a cada usuario.
- No es objeto del teléfono temas no relacionados con RTVE Play y el servicio de registro. En cualquier caso, RTVE entregará indicaciones al adjudicatario sobre cómo derivar a usuarios sobre temas fuera del alcance indicado.
- Dado que RTVE va a entregar información de carácter personal al adjudicatario, se limita la posibilidad de atender llamadas al espacio europeo, previniendo posibles problemas de transferencias de datos internacionales.
- El servicio se ha de prestar íntegramente en castellano.

Una vez firmado el contrato, el adjudicatario recibirá una formación y entrenamiento de un máximo de 3 horas con el servicio de RTVE donde se explicará el proceso de registro y login y los detalles relevantes. El adjudicatario dispondrá de dos días (el de la formación y el siguiente) para montar los procedimientos, formaciones internas, documentos internos, o cualquier tipo de

elemento para adecuar a su personal a la prestación. Transcurrido 48 horas desde el comienzo del servicio comenzará la prestación telefónica que se alargará durante un mes (30 días).

## **2 Obligaciones a la finalización del contrato**

El servicio deberá entregar diariamente informes de ejecución, incluyendo las métricas:

- Cantidad de llamadas totales diarias.
- Cantidad de llamadas atendidas por agente.
- Cantidad de llamadas por estado.
- Duración de cada llamada

## **3 Estructura solicitada para la propuesta**

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

- **Resumen Ejecutivo:**  
Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción. Su extensión no debe exceder 2 páginas.
- **Oferta técnica:**  
El licitador describirá los procedimientos, la metodología y la información relevante que se seguirá para el correcto cumplimiento del servicio.