

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE VOZ Y COMUNICACIONES MÓVILES DE LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO INDUSTRIA SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA 2018-2020

Nº de expediente:	12/A/18
Procedimiento:	NEGOCIADO CON PUBLICIDAD
Fecha:	8 DE MARZO DE 2018
Departamento:	Nuevas Tecnologías

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, tiene por objeto establecer las condiciones técnicas de los servicios objeto del contrato.

1. Introducción

El Pliego identifica las principales características y funcionalidades del sistema de comunicaciones que el operador de servicio debe proveer a la Cámara.

En el apartado 2 se indica el estado actual de las comunicaciones de la Cámara, indicando los sistemas de comunicaciones relacionados con el contrato que posee en la actualidad.

En el apartado 3 se detallan las características y funcionalidades mínimas de los servicios exigibles.

En el apartado 4 se referencian otras características, así como elementos que, entre otros posibles, serán objeto de valoración en la selección del contratista.

En el apartado 5 se detallan los servicios y números críticos de la Cámara, cuyo funcionamiento ininterrumpido debe tratar de garantizarse.

El apartado 6 incluye un resumen del uso actual de las comunicaciones de la Cámara.

Finalmente, el apartado 7 incluye la distribución de números y sedes de la Corporación.

2. Necesidades del sistema

A continuación se detallan las necesidades de las comunicaciones de la Cámara:

2.1 Telefonía fija

- 6 números fijos.
- 2 Teléfonos (terminales) con centralita
- 50 Teléfonos (terminales) para los puestos de trabajo.

2.2 Telefonía móvil

- 10 teléfonos móviles con línea de datos tarifa plana.
- 2 tabletas con línea de datos tarifa plana.
- 1 módem USB, con tarjeta Internet móvil Tarifa Plana.

3. Características y Funcionalidades mínimas

El operador de servicio debe proveer a la Cámara de un sistema de comunicaciones que cumpla al menos las siguientes características:

- Presentación número de cabecera.
- Operadora automática
- Cola de llamadas
- Alocuciones personalizadas.
- Servicio de FAX
- Red Privada Virtual (RPV) en todas las líneas móviles, incluida centralita.

- Recuperación y transferencia de llamadas entre los teléfonos de la RPV
- Poseer un único plan privado de numeración de 3-4 dígitos que incluya tanto telefonía móvil como fija.
- Portabilidad (si fuera el caso) y mantenimiento de los actuales números de teléfono.
- Atención prioritaria y calidad de servicio para los números críticos indicados en el apartado 4.

3.1 Líneas de datos

- Modificación, ampliación o reducción de los canales y líneas contratados de manera gratuita.
- Altas y bajas gratuitas.
- Mantenimiento y servicio de backup para líneas de servicio críticas (apartado 4).
- Mantenimiento del sistema y la infraestructura 24x7.

3.2 Terminales

- Suministro **en caso necesario** de nuevos terminales fijos móviles para la renovación y sustitución de los terminales:
 - Móviles de gama alta y media.
 - 5 terminales de gama alta (salida al mercado en el último año)
 - 3 terminales de gama media (salida al mercado en los dos últimos años)
 - Teléfonos centralita y puestos de trabajo.
 - Módem USB
- Reparación y sustitución de estos terminales en caso de avería y/o rotura de forma gratuita.

3.3 Infraestructuras

- Las necesidades de infraestructura, como centralitas, instalaciones, cableado (adquisiciones, rentings, y mantenimientos), necesarios durante la duración del concurso, deberán incluirse en el precio de la oferta.

3.4 Modelo de gestión

- Garantizar el mantenimiento de los servicios objeto del contrato así como las telecomunicaciones contratadas y los equipos necesarios para ello, cualquiera que sea la evolución técnica que experimenten esos servicios en el mercado.
- Consideración de la Cámara como “Gran Cuenta” y/o “Administración pública”, con los beneficios que ello aporta.
- Asignación nominal de un comercial, representante autorizado y técnico de la empresa contratada, con autoridad para negociar ofertas, presupuestos, adquisiciones y tramitar incidencias.
- El tiempo de respuesta y resolución ante incidencias (salvo aquellas de mayor complicación o gravedad) debe ser inferior a 24 horas.
- Tratamiento de excepción y calidad de servicio para líneas y servicios críticos, detallados en el apartado 4.
- Facturación y facturas a mes vencido y con un periodo de entrega inferior a la semana.

- Pago de las facturas según normativa de la Cámara.

3.5 Tarifas especiales

- Coste reducido o cero en llamadas dentro de la RPV.
- Presentación de planes para reducción de costes en llamadas a telefonía fija y móvil externa a la Cámara, independientemente del operador.
- Presentación de planes para reducción de costes en Roaming.

3.6 Telefonía fija y móvil

- Integración de las telefonías fija y móvil en un único operador siempre que sea posible y siempre que las posibilidades tecnológicas y geográficas lo permitan.
- Mantener y mejorar si fuera posible la Red Privada Virtual de comunicaciones, donde se englobe la telefonía del organismo.
- Sustitución o reparación de dispositivos y material en caso de avería.

3.7 Líneas de datos

- Sustitución o reparación de dispositivos y material en caso de avería.
- Tarificación reducida para tarifas planas de datos en los sistemas BlackBerry, Android y Apple.

3.8 Terminales

- Acceso a terminales PDA y tabletas con precios reducidos o adquisición por puntos.
- Posibilidad de compartir, con una sola tarjeta, la misma tarifa de datos en varios dispositivos.
- En ningún caso la adquisición, por compra o sustitución, de un terminal acarreará condiciones de permanencia.

3.9 Modelo de gestión

- Seleccionar y negociar ofertas con el operador de servicios de manera, preferentemente, presencial.
- Mantenimiento integral y preferente de la infraestructura existente.

4. Otras características y Funcionalidades.

La Cámara valorará positivamente e influirá de manera decisiva en la adjudicación de las propuestas presentadas, aquellas que presenten las siguientes características:

Servicios de valor añadido

- Coste sustitución, reparación, o reposición por robo, pérdida, o avería de terminales, valorándose el menor coste, o en su caso, gratuidad
- Se valorará la propuesta de servicios, software de terceros, etc., que ayuden, mejoren, innoven o tecnifiquen el funcionamiento actual de la Cámara, y de los flujos de trabajo existentes o cualquier otro supuesto
- Se valorará cualquier propuesta de carácter social corporativo, que presente algún tipo de ventaja para los trabajadores y miembros de la Cámara

5. Servicios y números críticos de la Cámara.

A continuación se detallan los servicios y números críticos de la Cámara, que han de mantenerse.

5.1 Números fijos (puede sufrir cambios menores)

- Números de cabecera:
 - 952 21 16 73
 - 952 21 16 75
 - 952 21 37 85
 - 952 21 37 86
- SECOT (C. Jaén):
 - 952 611 356
- C. Eslovaquia
 - 952916074

5.2 Números móviles (puede sufrir cambios menores)

- Números de centralita:
 1. 661 557 150
 2. 661 557 151
 3. 661 557 152
 4. 661 557 153
- Números personales:
 5. 661 557 147
 6. 661 558 595
 7. 661 558 590
 8. 661 558 557
 9. 661 557 133
 10. 661 557 145
 11. 661 557 144
 12. 600 816 804
 13. 661 557 161
 14. 661 557 141

6. Consumos actuales.

A efectos meramente informativos, el consumo y comunicaciones efectuadas de enero de 2017 a diciembre de 2017, ambos inclusive, se resumen en el siguiente cuadro:

	Max Minutos	Promedio Min	Percentil 80
Llamadas internas	4.626	3.338	4.146
Llamadas Nacionales (fijo + móvil)	7.252	5.466	6.107
Llamadas Especiales	353	197	203
Internacionales	107	30	39
Roaming Recibido	140	49	59
Roaming Realizado	248	121	195
SMS Nacionales	118	46	75
SMS Internacionales	2	2	2
SMS Roaming	9	6	8

7. Ubicación de las sedes donde se prestará el servicio:

- Calle Cortina del Muelle 23, 29015 Málaga (Sede central)
- Calle Pedro de Toledo 1, 5ª planta, 29015 Málaga (Sede de formación)
- Calle Jaén 9, Edificio Galia Center 2ªPlanta, 29004, Parque Comercial y de Ocio. Málaga Nostrum, Málaga (Vivero de empresas)
- Calle Eslovaquia 15, 29670, San Pedro de Alcántara (Vivero de empresas)

En la configuración actual de las comunicaciones, las sedes de calle Pedro de Toledo y calle Jaén constan como extensiones de la centralita de la sede principal, a todos los efectos, pero la migración a numeración de telefonía fija es aceptable, siempre y cuando se pueda llamar a estos números con extensión corta desde la sede principal de la Corporación.