

**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 Y NAVEGACIÓN DE LA
PROVINCIA DE MÁLAGA 2016-2018**

Nº de expediente:	4/a/16
Procedimiento:	NEGOCIADO CON PUBLICIDAD
Fecha:	1 de marzo de 2016
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

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

2.2 Telefonía móvil

- 15 líneas móviles.
- 4 teléfonos móviles de gama media con línea de datos tarifa plana.
- 7 teléfonos móviles de gama alta con línea de datos tarifa plana.

2.3 Datos móviles

- 2 módem USB, con tarjetas 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 de nuevos terminales móviles para la renovación y sustitución de los terminales:
 - Móviles de gama alta y media.
 - 7 terminales de gama alta (salida al mercado en el último año)
 - 4 terminales de gama media (salida al mercado en los dos últimos años)
 - Teléfonos centralita y puestos de trabajo.
 - Módems 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

- Integración de las telefonías fija, móvil y de telecomunicaciones 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 Telefonía móvil

- Integración de las telefonías fija, móvil y de telecomunicaciones en un único operador siempre que sea posible y siempre que las posibilidades tecnológicas y geográficas lo permitan.
- Sustitución o reparación de dispositivos y material en caso de avería.

3.8 Líneas de datos

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

3.9 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.

3.10 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
- Herramienta que permita gestionar todos los terminales de la Cámara, independientemente del fabricante, modelo o tecnología, permitiendo la implantación de aplicaciones corporativas en terminales, bloqueo, backup de datos, localización en caso de pérdida o robo, etc.
- Se valorará especialmente 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:
 1. 952 21 16 73
 2. 952 21 16 75
 3. 952 21 37 85
 4. 952 21 37 86
- Secretario General :
 5. 952 229 858
- SECOT:
 6. 952 611 356
- Oficina Palacio de Congresos y Exposiciones Costa del Sol:
 7. 952 378 256
 8. 952 378 014

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. 666 616 800
 6. 661 557 147
 7. 661 558 595
 8. 661 558 590
 9. 661 558 557
 10. 661 557 133
 11. 661 557 145
 12. 661 557 144

13. 600 816 804

14. 661 557 161

15. 661 557 141

6. Consumos actuales.

A efectos meramente informativos, el consumo y comunicaciones efectuadas de enero de 2015 a enero de 2016, ambos inclusive, se resumen en el siguiente cuadro:

	Max Minutos	Promedio Min	Percentil 80	Llamadas	Minutos totales
Llamadas internas	4.768	3.580	4.239	21.938	46.538,27
Llamadas a móviles	4.357	3.457	3.991	15.934	44.933,82
Llamadas a fijos	3.377	2.624	3.094	12.834	34.108,73
Llamadas Especiales	293	235	255	836	3.061
Internacionales	382	138	207	543	1.798,03
Roaming Recibido	159	102	143	102	511,63
Roaming Realizado	306	128	182	245	769,7
SMS Nacionales	75	38	47	492	
SMS Internacionales	4	2	2	10	
SMS Roaming	19	8	15	41	

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)
- Calle México, 2 2ª Planta. 29620 Palacio de Congresos y Exposiciones Costa del Sol. Torremolinos (Oficina)

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.

El número 952 611 356 está en la sede de calle Jaén, los demás números recogidos en el concurso están situados en la sede principal de Cortina del Muelle, 23.

Los números 952 378 256 y 952 378 014 se encuentran en uso en la sede de calle México, y deben mantenerse allí.

En la actualidad, la sede de calle Eslovaquia no tiene servicio de voz, por lo que requerirá dos altas nueva, con la numeración que disponga el operador.