

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE
LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE LA PROVINCIA DE
MÁLAGA 2014-2015**

Nº de expediente:	66/a/13
Procedimiento:	NEGOCIADO CON PUBLICIDAD
Fecha:	29/11/2013
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.

Finalmente, el apartado 6 incluye las cláusulas de protección de datos y uso de los datos suministrados en el pliego.

2. Necesidades del sistema

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

• Telefonía fija

- 13 Números fijos.
- 2 Teléfonos con centralita
- 50 Teléfonos para los puestos de trabajo.
- 3 líneas de fax.

• Telefonía móvil

- 10 líneas móviles.
- 3 teléfonos móviles de gama media.
- 4 teléfonos móviles de gama alta con línea de datos tarifa plana.

• Datos móviles

- 4 módem USB, con tarjetas Internet móvil Tarifa Plana
- 7 Tablets Samsung Galaxy 3 o similar con línea de datos tarifa plana

• Servicios asociados

- Cola de llamadas.
- Red Privada Virtual en todas las líneas móviles, incluida centralita.

- Servicio de recuperación y reenvío de llamadas entre los teléfonos de la Red Privada Virtual
- Servicio de presentación de número de cabecera.
- Servicio i-Fax.

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:

3.1 Telefonía fija

- Poseer un único plan privado de numeración a 3-4 dígitos que incluya tanto telefonía móvil como fija.
- Portabilidad (si fuera el caso) y mantenimiento de los actuales números de teléfono.
- Force-on-net para llamadas de fijo a móvil y llamadas entre teléfonos de la Cámara.

3.2 Telefonía móvil

- Poseer un único plan privado de numeración a 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.

3.3 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).
- Línea de backup utilizando otra tecnología o bien utilizando un circuito físicamente diferente al principal.
- Mantenimiento del sistema y la infraestructura 24x7.

3.4 Terminales

- Suministro de nuevos terminales móviles para la renovación de los terminales:
 - Móviles de gama alta y media.
 - Teléfonos centralita.
 - iPads y tabletas
 - Módems USB
- Renovación no superior a los 18 meses y sin necesidad de contrato de permanencia.

3.5 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.

3.6 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 “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 (ANS) 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.

3.7 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.

4. Otras características y Funcionalidades valorables

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

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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.

- Se identifican 2 tipos de usuarios de terminales:
 - Usuario de gama media:
 - Smartphones de gama media con conexión de datos.
 - Ejemplo: Samsung Galaxy S3...
 - Usuario de gama alta:
 - Smartphones de gama alta o tabletas, en ambos con conexión de datos.
 - Ejemplo: iPhone 5; Samsung Galaxy S4-Note II...

4.5 Modelo de gestión

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

4.6 Servicios de valor añadido

- Se valorará una 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 cualquier propuesta de servicios que permita mejorar la calidad de servicio y funcionamiento actual de la Cámara.
- Se valorará cualquier propuesta de servicios que posibilite la interrelación de la Cámara con los ciudadanos y resto de administraciones públicas.
- Se valorará especialmente la propuesta de servicios, aplicaciones 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 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 68
- Recaudación:
 - 952 22 40 35
- Fax Cámara:
 - 952 22 98 94
- Presidencia:
 - Directo: 952 229 929
 - Fax secretaria: 952
- Secretario General :



- 952 229 858
- SECOT:
 - 952 611 356

5.2 Números móviles (puede sufrir cambios menores)

- Números de centralita:
 - 661 557 150
 - 661 557 151
 - 661 557 152
 - 661 557 153
- Números personales:
 - 666 616 800
 - 661 557 147
 - 661 558 595
 - 661 558 590
 - 661 558 557
 - 672 037 152
 - 661 557 133
 - 661 557 145
 - 661 557 161
 - 661 557 141