

**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**

<b>Nº de expediente:</b>	<b>66/a/13</b>
<b>Procedimiento:</b>	<b>NEGOCIADO CON PUBLICIDAD</b>
<b>Fecha:</b>	<b>29/11/2013</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Nuevas Tecnologías</b>

## **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