

**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 2024-2026**

<b>Nº de expediente:</b>	
<b>Procedimiento:</b>	<b>ADJUDICACIÓN DIRECTA</b>
<b>Fecha:</b>	<b>27 de junio de 2024</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Secretaría General</b>

## **1. OBJETO DE LA PRESTACIÓN**

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de la Provincia de Málaga, en adelante la Cámara, siendo titular de pleno derecho de todas sus líneas de comunicación de voz y móviles, requiere la contratación de los correspondientes servicios de comunicaciones imprescindibles para el desarrollo de algunas de sus funciones, mediante procedimiento negociado con publicidad, ante la inminente caducidad del contrato actual.

Se pretende la contratación conjunta de los servicios de voz y móviles a fin de aprovechar la economía de escala y las sinergias que se pudieran obtener al aglutinar servicios en un único operador, para alcanzar los siguientes objetivos:

- 1) Mantener y mejorar, si procede, la Red Privada Virtual de comunicaciones existente, englobando totalmente la telefonía del organismo, independientemente de su naturaleza.
- 2) Mejorar tarifas de telefonía y telecomunicaciones existentes actualmente. Mantener o rebajar dichas tarifas durante la duración del contrato.
- 3) Poseer un único plan privado de numeración a 3-4 dígitos que incluya tanto telefonía móvil como fija. Las llamadas entre los números de este plan deben ser a coste 0 o reducido.
- 4) Contratación de telecomunicaciones móviles y sistemas backup, toda vez que el organismo ya posee líneas de telecomunicaciones con contrato en vigor.
- 5) Poseer un comercial y técnico asignado para la resolución de problemas, negociación de ofertas, consultas, etc. La relación con estas personas será preferiblemente presencial.
- 6) Poseer una calidad de servicio acorde a la criticidad de los distintos sistemas de la Cámara.
- 7) Información del detalle de factura y costes a mes vencido. La factura debe reflejar fielmente los descuentos, tarifas y servicios aplicados.
- 8) Dotar a la Cámara de aplicaciones y sistemas pertenecientes a terceros que ayuden y potencien la movilidad entre los distintos trabajadores la Cámara, mejorando la rentabilidad, eficacia y productividad de las distintas tareas que se realizan.

El concepto del contrato es: “Servicios de telecomunicaciones 2024 – 2026. Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Málaga”.

El suministro incluye la distribución, montaje, instalación y puesta en marcha, en caso de ser necesario, de los bienes objeto de esta contratación, de conformidad con los destinos que se especifican en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares. Este contrato puede estar cofinanciado con distintos fondos públicos.

## **2. VIGENCIA DEL CONTRATO.**

Veinticuatro meses, a contarse desde el primer mes íntegro a partir de la finalización de la implantación de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio tras la firma del contrato, y en todo caso a partir del uno de septiembre de 2024.

## **3. VALOR MÁXIMO ESTIMADO Y FORMA DE PAGO**

Estudiados los distintos consumos que viene realizando el organismo, se considera un presupuesto de licitación de VEINTITRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO euros, IVA incluido, para el plazo de contratación del servicio. Este valor sólo obliga a la Cámara como máximo no superable, resultando las obligaciones económicas concretas exclusivamente de los servicios que se presten.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

De forma estimada, ya que depende la puesta en marcha del servicio, el VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, IVA NO INCLUIDO, se reparte de la siguiente forma:

ANUALIDAD	TELEFONÍA
2024-2025	9.900 €.
2025-2026	9.900 €

El precio del Contrato será el negociado con el adjudicatario, que siempre será inferior al presupuesto de licitación formulado por la Cámara de Comercio, y se corresponderá con el consumo real suministrado. No obstante, en caso de circunstancias sobrevenidas que pudieran requerir ampliación o reducción del servicio, puede realizarse un ajuste de las mismas.

El pago se realizará de forma mensual. En la factura debe hacerse constar cada uno de los servicios que la configuren de forma separada.

La prestación de los servicios se entenderá como cumplida por el adjudicatario cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del presente pliego y a satisfacción de la Cámara de Comercio, su objeto.

## **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 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 permanente**

- **ASOCIACIÓN DE LÍNEAS FIJAS Y CONSECUTIVAS A MÓVILES DE LA RED VPN**

Se trata de contratar SIETE líneas fijas de numeración consecutiva para cada uno de nuestros departamentos, que deberán estar asociadas a las líneas móviles que se indicarán en su momento, con las siguientes características:

- a) Contratar 7 líneas consecutivas desde el 951 XX XX 00 al 951 XX XX 06.
- b) El número 951 XX XX 00 debe estar asociado a los dos números pertenecientes a “centralita”.
- c) En aquellos casos donde en el departamento existen varios números móviles, el número fijo deberá estar asociado a cada móvil, según se indica en el documento adjunto, de tal forma que se atiendan las llamadas de forma consecutiva por cada uno de ellos, es decir, que no reciba siempre el mismo número móvil las llamadas entrantes, sino que vayan rotando.
- d) Cuando no se atienda una llamada o esté comunicando, que salte la llamada a “centralita” para que sea atendida por conserjería.

- 2 Números fijos.
- 3 Líneas para 1 teléfono-centralita (terminal).
- 62 Líneas para teléfonos (terminales) para los puestos de trabajo.

## 2.2 Telefonía móvil

- 8 líneas móviles con datos de tarifa plana, con sus correspondientes terminales de gama media/alta, dos de ellos del nuevo modelo de la marca iPhone que salga al mercado en 2024, como mínimo 5G - 128 Gb.

## 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.
- 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 5.
- Licencias de Office 365 e3. En la actualidad tenemos seis y debe ampliarse a dos más, es decir ocho.
- Grupos de extensiones.
- Manager asistente.
- Servicio No Molestar.
- Servicio Ausente / Presencia.

### 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 5).
- 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.
    - 8 terminales (salida al mercado en el presente año).
  - Requisitos mínimos de los terminales: Especificar tecnología que se oferta; RAM 6 Gb; ROM 128 Gb; Batería mínimo 4.100 mAh; Cámara tipo alta prestación, mínimo 30 Mpx., dos de ellos del nuevo modelo de la marca iPhone que salga al mercado en 2024, como mínimo 5G - 128 Gb.
  - Un terminal centralita y terminales nuevos para todos los puestos de trabajo.

- 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 5.
- 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 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 forma gratuita 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 forma gratuita de dispositivos y material en caso de avería.

### **3.8 Líneas de datos**

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

### **3.9 Terminales**

- Acceso a terminales PDA y tabletas con precios reducidos o adquisición por puntos o bonificación.
- 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.

### **3.1 Altas nuevas líneas**

- El alta de una nueva línea no prevista deberá tener asociado a coste cero un terminal nuevo, ya sea SPH o terminal de sobremesa.

## **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)**

- Como se detalla en el apartado 2.1: SIETE líneas de numeración consecutiva desde el 951 XX XX 00 al 951 XX XX 06.
- SECOT:
  1. 952 611 356

## **5.2 Números móviles (puede sufrir cambios menores)**

- Números de centralita:
  1. 661 557 150
  2. 661 557 151
- Números personales:
  3. 661 558 557
  4. 661 557 133
  5. 661 557 141
  6. 671 580 781
  7. 603 461 458
  8. 678 544 150

## **6 Ubicación de las sedes donde se prestará el servicio:**

- Calle Cortina del Muelle 23 (Palacio de Villalcázar), 29015 Málaga (Sede central)
- Calle Pedro de Toledo 1, 5ª planta, 29015 Málaga (Sede de Formación)
- Calle Jaén 9, Edificio Galia Center, 2ª planta, 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.

El número 952 211 356 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.