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 2026-2028

Nº de expediente:	**008/A/2026**
Procedimiento:	**ABIERTO**
Fecha:	**30 de octubre de 2026**
Departamento:	**Secretaría General**

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, móviles y acceso por fibra a Internet 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, así como el acceso a redes por fibra óptica para conexiones a Internet.

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 2026 – 2028. 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 desde el uno de enero de 2027 y hasta el treinta y uno de diciembre de 2028.

3. VALOR MÁXIMO ESTIMADO Y FORMA DE PAGO

Estudiados los distintos consumos que viene realizando el organismo, se considera un presupuesto de licitación de CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS euros, IVA no incluido, desglosados en 22.990 euros para el año 2027 y 25.410 euros para el año 2028, 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 importe del contrato, con IVA incluido, se reparte de la siguiente forma:

ANUALIDAD	TELEFONÍA
2026-2027	19.000 €
2027-2028	21.000 €

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.

En el apartado 6, se detallan los servicios de fibra óptica para conexiones a Internet.

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 permanente

- 4 Números fijos.
- 3 Líneas para 1 teléfono-centralita (terminal).
- 1 Línea sin datos para Módem USB.
- 60 Líneas móviles para teléfonos (terminales) para los puestos de trabajo, sólo con voz.
- 10 Líneas móviles con voz y datos de tarifa plana, con sus correspondientes terminales de gama media/alta, dos de ellos del nuevo modelo de la marca iPhone que salgan al mercado, uno en 2026 y, otro, en 2027, 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.
- 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:
    - 10 terminales móviles de tipo *smartphone* de gama alta y media: requisitos mínimos de los terminales: especificar tecnología que se oferta; RAM 6 Gb; ROM 256 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, como mínimo 5G - 256 Gb.
    - Un terminal centralita y 15 terminales inalámbricos nuevos para puestos de trabajo.

- Los terminales especificados anteriormente, serán entregados de la siguiente forma:
    - A principios del año 2027: un terminal de alta gama marca APPLE iPhone 18 Pro; un terminal centralita y 8 terminales inalámbricos nuevos para puestos de trabajo.
    - A principios del año 2028: un terminal de alta gama marca APPLE iPhone 19 Pro, y 7 terminales inalámbricos nuevos para 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.
- Tarificación 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)

- Centralita:
  952211673
  952211675

- Presidencia:
  951219566

5.2 Números móviles (puede sufrir cambios menores)

- Números de centralita:
    1. 661 557 150
    2. 661 557 151
- Números personales:
    3. 607 683 836
    4. 607 810 459
    5. 607 811 142
    6. 671 580 848
    7. 661 558 557
    8. 607 811 444
    9. 661 557 133
    10. 661 557 141
    11. 671 580 662
    12. 678 544 150

6 Servicios de fibra óptica para conexiones a Internet

Especificaciones técnicas mínimas para la contratación de 13 conexiones de fibra óptica:

1. Número y distribución de conexiones:
   Se contratarán 13 conexiones independientes de acceso a Internet mediante fibra óptica, distribuidas de la siguiente forma:

A. Calle Cortina del Muelle 23 (Palacio de Villalcázar), 29015 Málaga (Sede central): 6
B. Calle Pedro de Toledo 1, 5ª planta, 29015 Málaga: 2
C. Calle Jaén 9, Edificio Galia Center, 2ª planta, 29004, Parque Comercial y de Ocio. Málaga Nostrum, Málaga (Vivero de Empresas): 4
D. Calle Eslovaquia 15, 29670, San Pedro de Alcántara – Marbella (Vivero de Empresas): 1

2. Características técnicas de cada conexión

- Tecnología: fibra óptica FTTH hasta las instalaciones, mediante tecnología GPON, XGS-PON o equivalente.
- Velocidad: 1.000 Mbps de descarga y 1.000 Mbps de subida (simétricos) por conexión.
- Caudal: cada acceso deberá disponer de su propia modalidad contratada de 1 Gbps simétrico, sin compartir dicha velocidad con los demás accesos contratados.
- Tráfico: ilimitado, sin restricciones de volumen de datos ni reducciones de velocidad por consumo.
- Conectividad: acceso permanente a Internet, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Dirección IP: una dirección IPv4 pública por conexión, preferentemente fija. No se admitirá CG-NAT.

- IPv6: compatibilidad con IPv6, preferentemente con asignación de prefijo.
- Latencia: inferior a 30 ms de media hacia un destino nacional de referencia, medida en condiciones normales y mediante metodología acordada.
- Disponibilidad: compromiso mínimo del 99,5 % mensual por conexión.
- Independencia: cada conexión deberá funcionar de manera autónoma, sin depender de los routers ni de la red local de las restantes conexiones.

3. Equipamiento incluido:

Cada una de las 13 conexiones deberá disponer de:

- Router de prestaciones adecuadas para gestionar 1 Gbps simétrico.
- Puerto WAN Gigabit Ethernet o superior.
- Mínimo 4 puertos LAN Gigabit Ethernet.
- Wi-Fi 6 o superior, cuando se requiera conectividad inalámbrica.
- Funciones de firewall, NAT, DHCP y gestión segura.
- Posibilidad de configurar redirección de puertos.
- Equipo ONT integrado o independiente, según la tecnología empleada.
- Actualizaciones de seguridad y firmware incluidas.
- Sustitución de equipos averiados sin coste adicional.

4. Independencia y seguridad de las conexiones

- Las 13 conexiones deberán estar identificadas y gestionadas individualmente.
- Las conexiones instaladas en una misma sede deberán permitir redes locales independientes.
- No deberá existir comunicación entre las redes de distintas empresas o usuarios salvo autorización expresa.
- No se requiere servicio VPN entre sedes.
- Se deberán permitir configuraciones específicas de red para cada conexión.
- La instalación deberá garantizar la separación lógica de las redes cuando se compartan elementos de infraestructura.

5. Instalación y puesta en funcionamiento

- Instalación de las 13 conexiones en las cuatro ubicaciones.
- Suministro de todos los equipos, cableado y elementos necesarios.
- Configuración de routers y comprobación de conectividad.
- Identificación y etiquetado individual de cada acceso.
- Realización de pruebas de velocidad de descarga y subida.
- Migración desde las conexiones ADSL existentes, evitando interrupciones del servicio.
- Entrega de documentación técnica de cada conexión.

6. Mantenimiento y soporte técnico

- Mantenimiento preventivo y correctivo incluido.
- Servicio de atención de incidencias 24 horas al día, 365 días al año, para averías críticas.
- Tiempo máximo de respuesta ante una avería crítica: 1 hora.
- Tiempo objetivo máximo de resolución de averías críticas: 8 horas.
- Sustitución de equipos defectuosos incluida.
- Registro y seguimiento de incidencias mediante número de referencia.
- Comunicación de interrupciones programadas del servicio con una antelación mínima de 48 horas.

7. Garantía de calidad del servicio

- Disponibilidad mensual mínima del 99,5 % por conexión.
- Monitorización de incidencias y tiempos de indisponibilidad.
- Entrega de informes de disponibilidad cuando sean solicitados.
- Pruebas de velocidad por conexión mediante Ethernet y equipos compatibles con 1 Gbps.
- Compromiso de mantener las características técnicas contratadas durante toda la vigencia del servicio.
- Aplicación de compensaciones por incumplimientos de disponibilidad y tiempos de reparación, según las condiciones contractuales.

8. Condiciones técnicas adicionales

- Posibilidad de ampliar la velocidad de las conexiones cuando exista disponibilidad técnica.
- Posibilidad de configurar IP fija, apertura de puertos y reglas de firewall.
- Compatibilidad con sistemas de videovigilancia, telefonía IP y servicios empresariales.
- Ausencia de restricciones injustificadas sobre aplicaciones o servicios empresariales legítimos.
- Todos los equipos deberán cumplir la normativa técnica y de seguridad aplicable.
- La empresa adjudicataria será responsable del correcto funcionamiento del servicio hasta el punto de entrega de cada conexión.

7 Ubicación de las sedes donde se prestará el servicio:

Ubicación para la prestación de servicios de telefonía:

- 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.

Ubicación para la prestación de servicios de conexión por fibra a Internet:

- 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)

Firmado digitalmente por: 33365147J JOSE MARÍA GÓMEZ (C:Q2973001G)
Rol: SECRETARIO GENERAL
Organización: CÁMARA OFICIAL COMERCIO INDUSTRIA SERVICIOS Y NAVEGACIÓN MÁLAGA
Unidad organizacional: SECRETARÍA GENERAL
Limitación de uso: Explicit Text: Certificado cualificado Corporativo. Consulte las condiciones de uso en https://policy.camerfirma.com
Fecha: 30/10/2026 14:34:37