

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 2020-2022

Nº de expediente:	
Procedimiento:	NEGOCIADO CON PUBLICIDAD
Fecha:	10 de julio de 2020
Departamento:	Secretaría General

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

- 5 Números fijos. 1 Número fijo de entre los cinco, dedicado a línea de Fax.
- 3 líneas para un teléfono-centralita (terminal).
- 36 Teléfonos (terminales) para los puestos de trabajo.

2.2 Telefonía móvil

- 8 líneas móviles con línea de datos tarifa plana con terminales de gama alta, 10 Gb de datos.

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.
- Licencias Office 365 e3.
- 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 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.
 - 5 terminales de gama alta (salida al mercado en el último año)
 - Requisitos mínimos de los terminales: 5G, RAM 6Gb, ROM 128 Gb, batería de 4.100 mAh. Cámara tipo alta prestación, mínimo 30 Mpx.
 - Teléfonos centralita y 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 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 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.

3.11 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)

- Números de cabecera:
 1. 952 21 16 73
 2. 952 21 16 75
- SECOT:
 3. 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. 661 557 147
 4. 661 558 595
 5. 661 558 590
 6. 661 558 557
 7. 661 557 133
 8. 661 557 141

6. Consumos actuales.

A efectos meramente informativos, el consumo y comunicaciones efectuadas de marzo de 2019 a marzo de 2020, ambos inclusive, se resumen en el siguiente cuadro:

	Max Minutos	Promedio Min	Percentil 80
Llamadas internas	3.128	2.618	3.082
Llamadas a móviles	3.023	2.324	2.649
Llamadas a fijos	1.646	1.335	1.511
Llamadas Especiales	263	166	189
Internacionales	103	31	51
Roaming Recibido	70	21	38
Roaming Realizado	175	53	96
Roaming Internet (Datos)	4.103	1.026	1.763
SMS Nacionales	221	45	63
SMS Internacionales	10	5	6
SMS Roaming	5	2	3

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)

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.