

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y SUMINISTRO DE TERMINALES DE LA CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN DE SEVILLA.

Expediente: 45/2021

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de telecomunicaciones y el suministro de terminales de la Cámara de Comercio de Sevilla.

El servicio de telecomunicaciones consta de:

- Servicios de voz: telefonía móvil.
- Funcionalidades de centralita descritas.

Adicionalmente, el contrato conlleva la implementación del equipamiento y suministro en materia de telefonía e infraestructura de red que se requiera para la correcta prestación del servicio y que se detalla en los siguientes apartados.

En la oferta estarán obligatoriamente incluidos todos los costes asociados a cualquier servicio (altas de líneas, instalaciones físicas, portabilidad, configuración de servicios, formación, etc.) necesario para la correcta ejecución del proyecto que se describe en este Pliego.

1.1. Consideraciones Generales

Se tendrán en cuenta las consideraciones oportunas para que el impacto de dicha implantación sea mínimo en los servicios que presta la Cámara de Comercio de Sevilla.

Por cuenta del adjudicatario correrán todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a proveer los servicios demandados en las sedes de Cámara de Comercio que se indican en el PCAP, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de esta entidad, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad o que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente. La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico con el fin de garantizar la correcta y óptima implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Será requisito obligatorio por parte de los licitadores el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada. De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, todos los licitadores deberán haber obtenido en la solución que presenten en su oferta, la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA.

2. ALCANCE

El objetivo de este contrato es disponer de un acceso eficaz y eficiente a servicios de telecomunicaciones públicos de calidad, de acuerdo con las necesidades y requisitos que se plantean en este documento. Para la prestación de los servicios descritos se requiere la dotación, instalación,



configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios por cuenta de la empresa adjudicataria, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato. Siendo obligatorio proporcionar cobertura en todo el territorio nacional.

El servicio ofertado deberá ser prestado en las dependencias de la Cámara de Comercio de Sevilla, que se exponen a continuación:

- Sede Institucional: Plaza de la Contratación, 8, 41004 Sevilla.
- Sedes Formación:
 - Plácido Fernández Viagas, 4, 41013 Sevilla.
 - C. Leonardo da Vinci, 7, Cartuja Center CITE. 41092 Sevilla.
 - Camino de los Descubrimientos, s/n Pabellón de España. 41092 Sevilla.
- Sedes Emprendedores:
 - Biología, 12, Edificio Vilamar II, 2ª Planta (Torneo Parque Empresarial).
 - Plaza de la Contratación, 7, 41004 Sevilla.
- Sede Club Cámara: Plaza Alcalde Alfredo Sánchez Monteseirín, 2 Torre Sevilla, planta 18, 41092 Sevilla.
- Sede Vivero Aeronáutico: Parque Aerópolis – C/ Wilbur y Orville Wright, nº 27, 41309 La Rinconada.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá certificar la cobertura del servicio ofertado.

Podrán presentarse soluciones tecnológicas de cualquier tipo que cumplan las características mínimas solicitadas en el pliego.



El periodo de despliegue de la solución no podrá ser, en ningún caso, superior a dos (2) meses naturales desde la firma de contrato.

Todo el licenciamiento del sistema ofertado, garantía del fabricante y garantía del integrador deben ser asumidos por la empresa ofertante y deberá estar vigente hasta la terminación del Contrato.

Las llamadas entre usuarios internos serán a coste cero, no se podrá computar cuota alguna por este tráfico interno.

Será causa de exclusión el incumplimiento de las condiciones esenciales previstas en el presente Pliego.

Se deberá habilitar una plataforma web que proporcione la posibilidad de configuración de la solución de telefonía móvil, a nivel de usuario, con restricciones de llamadas y configuración completa de funcionamiento de las centralitas, desde cualquier lugar donde se tenga acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las dependencias de la Cámara.

3. SITUACIÓN ACTUAL

El sistema de comunicaciones objeto de este Pliego, que actualmente tiene la Cámara de Comercio de Sevilla, se compone de:

- 190 líneas móviles de voz.
- 25 líneas móviles de voz y datos.
- 23 números fijos 95X XXX XXX asociados.
- 4 Centralitas configuradas.
- 7 Grupos de extensiones.
- 7 Servicios de captura de llamadas.
- 2 Servicios de cola de llamadas.

4. SERVICIO DE VOZ



4.1. Objeto

La solución ofertada debe estar basada en tecnología móvil GSM, garantizando la movilidad del 100% de las extensiones, una solución cómoda, rápida, eficaz y versátil. Así mismo, una solución de gestión Cloud de voz y datos móviles.

Cualquier extensión debe poder ser movilizada, sin requerir ninguna intervención del personal interno (desvíos, migraciones, etc.).

Con el objeto de facilitar la gestión integral de todo el parque de extensiones, se valorará que la gestión de todas las extensiones de voz se realice desde una misma plataforma web.

El mantenimiento y puesta al día será por cuenta del adjudicatario. Se considerarán llamadas internas las comunicaciones entre las extensiones de la Cámara de Comercio de Sevilla, se haga uso de la marcación corta o pública.

Desde cualquier terminal se deberá poder comunicar de la misma manera con cualquier extensión independientemente del lugar en que se encuentre.

El funcionamiento que se pretende es que cualquier usuario que llame a la Cámara de Comercio de Sevilla, independientemente del operador que tenga contratado, sea atendido por un sistema que le ofrezca alcanzar una extensión de esta entidad, ya sea directamente, sin pasar por otro sistema si conoce la extensión, o en caso de no conocerla, que el sistema permita atender la llamada por el personal interno designado.

El sistema deberá permitir que las llamadas que se hacen a la Cámara de Comercio de Sevilla, de forma interactiva alcance cualquier departamento configurado, con independencia de su ubicación física. Además, se precisa que se pueda acceder directamente a las extensiones por numeración corta desde todas las sedes.



Se establece la siguiente categorización de usuarios:

Perfil	Unidades	Descripción
A	190	Voz ilimitada.
B	20	Voz ilimitada, 10GB datos.
C	5	Voz ilimitada, datos ilimitados.
TOTAL	215	

Todas las extensiones deben incluir lo descrito en cada categoría, voz ilimitada para los destinos internos, nacionales (destino fijo y destino móvil) y Roaming Z1. Se deberá dotar adicionalmente de un bono de 375 minutos mensuales y compartidos entre todos los usuarios para llamadas a 90X, así como un bono compartido entre todas las extensiones de 200 SMS mensuales.

Las características mínimas del servicio ofrecido por el adjudicatario deberá comprender lo siguiente:

- La Cámara de Comercio de Sevilla podrá gestionar/configurar sin necesidad de llamar al proveedor, el perfil de consumo de datos de cada línea mediante una herramienta vía web.
- En caso de consumir el volumen de datos mensual, no podrá existir un sobrecoste del servicio, tan sólo podría reducirse la velocidad de conexión.
- Es fundamental y requisito indispensable que el licitador proporcione a la Cámara de Comercio de Sevilla herramientas digitales que permitan consultar en tiempo real el estado de los datos consumidos.

4.3. Extensiones



El sistema ofertado incluirá número de extensiones igual al número de terminales solicitados, una por cada usuario, cuya numeración admitirá cuatro (4) dígitos.

La centralita o sistema ofertado deberá disponer de la suficiente capacidad para gestionar las extensiones indicadas, permitiendo albergar, sin coste adicional, un aumento de hasta el 20% de las extensiones respecto del número de actual.

4.4. Tarjetas SIM

La Cámara de Comercio de Sevilla dispondrá de un stock que contará, al menos, con un 5% de tarjetas de las distintas modalidades ofertadas, desactivadas, de forma que se puedan activar de forma inmediata en caso de necesidad (altas nuevas, duplicados por avería o extravío, tarjetas duales).

4.5. Terminales

Al inicio del contrato se deberá realizar un cambio del siguiente parque de terminales.

Terminales móviles gama estándar: 175 unidades.

Serán caracterizados por un modelo. Las características mínimas de la gama serán las siguientes:

- Sistema operativo Android. Versión 10 o superior.
- Pantalla de al menos 6,5" y resolución Full-HD.
- Procesador de ocho núcleos de alto rendimiento.
- RAM: 3GB o superior.
- Almacenamiento mínimo: 32GB.
- Batería 5.000 mAh o superior.
- Dual SIM.

Terminales de sobremesa: 28 unidades.



Serán caracterizados por un modelo. Las características mínimas de la gama serán las siguientes:

- Pantalla a color de al menos 3,5".
- Cobertura 2G/3G/4G VoLTE.
- Batería: recargable Li-ion de 1000 mAh o superior.
- Teclas dedicadas de función rápida (retención, transferencia, multiconferencia).
- Manos libres y tecla "Mute" integrado.
- Conectividad: Bluetooth 4.1.
- Conexiones: 3.5 Jack para auriculares/manos libres.
- Memoria: 4Gb ROM / 512Mb RAM.

Durante el periodo del contrato, las nuevas altas que aumenten el número de líneas contratadas conllevarán la entrega, sin coste adicional, de un terminal de gama estándar o de sobremesa con las características mínimas mencionadas anteriormente.

Igualmente, al inicio del contrato el adjudicatario dotará de una bolsa de 13.000 euros para la renovación de terminales gama premium, que serán sustituidos durante la vida del contrato.

Los terminales disponibles serán correspondientes a estos modelos:

- iPhone 13 Pro 128GB.
- iPhone 13 Pro Max 128GB
- iPhone 13 128GB.
- Samsung Galaxy S21 Ultra 128GB ROM/12GB RAM.
- Samsung Galaxy S21 128GB ROM/8GB RAM.
- Mi 11 Ultra 5G 12GB+256GB.
- Mi 11 5G 8GB+128GB.



Se deberá cumplir con todas y cada una de las especificaciones que se describen, siendo causa de exclusión directa el presentar terminales que no cumplan con los requisitos indicados en cada gama.

4.6. Averías y reparaciones

Será obligatorio el mantenimiento de todo el parque de terminales y su reparación, sin que esto suponga un incremento en la facturación.

En caso de producirse avería, el adjudicatario se encargará de recoger el terminal en la ubicación indicada por la Cámara de Comercio de Sevilla y enviarlo al servicio técnico o de reparación, así como devolverlo a su lugar de recogida.

Este servicio incluirá diagnóstico, informe, valoración y reparación del terminal (rotura de pantallas, humedad, etc.) sin ningún tipo de coste. Si el terminal no posee reparación deberá ser sustituido por uno de similares características. Este servicio deberá realizarse en el plazo máximo de 10 días desde la recogida del terminal.

5. FUNCIONALIDADES DE CENTRALITA

5.1. Objeto

La solución propuesta por el licitador para la prestación del servicio de telefonía no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

Se considera totalmente necesario y de obligado cumplimiento la renovación tecnológica de todos los terminales, así como las centralitas asociadas.

El proyecto incluirá alta, instalación, configuración, mantenimiento y cualquier actividad a lo largo del contrato, para la puesta en marcha de las líneas ofertadas para el correcto funcionamiento del sistema. El coste



necesario de todo lo anterior estará incluido en la oferta económica presentada por el licitador.

5.2. Funcionalidades de la centralita

Será por cuenta de la empresa adjudicataria la instalación, configuración y puesta en marcha de la plataforma de gestión de la solución, así como las licencias necesarias para la prestación de las funcionalidades indicadas en este apartado durante el periodo de vigencia del contrato.

Independientemente del sistema implementado para soportar los servicios de voz, este deberá ofrecer unas funcionalidades mínimas de gestión que se relacionan en este apartado.

El mantenimiento será responsabilidad del operador.

El sistema propuesto deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

- Desvío (siempre, ausente, si ocupado, otros).
- Grupos de llamadas: suenan varios teléfonos a la vez.
- Grupos de salto: suena un teléfono después de otro sin no se descuelga tras un número de tonos.
- Captura de llamadas de otra línea.
- Modo no molestar.
- Gestión de llamadas entrantes según horario o fecha.
- Buzón de voz para cada usuario con mensaje de recepción personalizado.
- Contestador individual por extensión.
- Audioconferencia: Llamadas a 3, 4 etc.
- Modo Jefe-Secretari@/s
 - Jefe recibe ciertos números directos programables.
 - El resto de números pasan por secretari@/s.
- Restricciones (a un teléfono, a un grupo de teléfonos, listas blancas, listas negras, franjas horarias, etc.).



- Colas de llamadas: Sistema automático de distribución de llamadas entrantes.
- Asignación cuotas por usuario en voz y/o datos sin costes adicionales.
- Operadora
 - Posibilidad de hasta 4 números de cabecera.
 - Número de llamadas entrantes simultáneas: 10.
 - IVR: Sistema automatizado de respuesta que permite redirigir las llamadas entrantes en función de las opciones seleccionadas por el llamante.
 - Colas de llamadas: Sistema automático de distribución de llamadas entrantes.
 - Selección de opciones guiadas por teclado.
 - Marcación directa de extensión.
 - Grabación de llamadas entrantes y salientes.

El adjudicatario pondrá a disposición del cliente una plataforma web en cloud para la autogestión y autoconfiguración de las reglas de grabación de llamadas.

El adjudicatario propondrá una solución para la grabación de las llamadas entrantes y salientes. Las grabaciones deberán estar almacenadas en la nube para su posterior reproducción si fuera el caso.

La solución deberá incluir:

- Grabación completa de llamadas y almacenamiento de ficheros de audio asociados con los correspondientes metadatos.
- La disponibilidad de la grabación será de 24/7/365.
- Que el almacenamiento de las grabaciones se realice por un período mínimo de 2 años.
- Cada usuario tendrá asignado un terminal, un número de teléfono, un perfil de llamada específico y un número de extensión personal.

5.3. Servicios de centralita

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla



A continuación, se detallarán los servicios centralistas actuales.

- 4 Servicio de Operadora Automática.
- 7 Servicio de Grupo de Extensiones.
- 7 Servicio de Captura Llamada.
- 2 Servicio de 'No molestar'.
- 1 Servicio de Presentación Número Cabecera.
- 2 Servicio de Cola de Llamadas.

5.4. Recursos de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a la Cámara de Comercio de Sevilla con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

6. SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de las líneas y terminales físicos de cada una de las sedes, así como de las pruebas de funcionamiento requeridas.

Para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, el adjudicatario deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único.

La oferta deberá incluir un Plan de implantación, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes.

La fecha de inicio de la prestación de los servicios será la definida en el Plan de implantación, siendo responsabilidad del adjudicatario la prestación del servicio a partir de dicha fecha. En caso de ser un servicio ya ofrecido por un anterior adjudicatario, el actual debe asegurar el correcto funcionamiento del



servicio en las condiciones definidas en el actual pliego, debiendo llegar a los acuerdos necesarios con el anterior adjudicatario del servicio a sustituir, para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

6.1. Análisis de configuración

Se deberá de realizar un análisis por cada área de la Cámara de Comercio de Sevilla para la configuración inicial del sistema, necesidades reales, desvíos, grupos de llamada, buzones, etc.

6.2. Instalación de terminales telefónicos

La empresa adjudicataria instalará los nuevos terminales telefónicos en cada puesto en las distintas dependencias de la Cámara de Comercio de Sevilla, impartiendo una formación básica de uso al usuario.

6.3. Formación

Se realizará formación sobre la solución implantada:

- Área de NNTT:
 - Administración del sistema.
 - Programación de centralita y funcionalidades.
 - Resolución de problemas.
 - Gestión de seguridad.
 - Monitorización y realización de estadísticas e informes.
- Usuarios:
 - Funcionamiento general.
 - Uso de los nuevos teléfonos.
 - Funcionalidades.

La formación se realizará en las instalaciones del cliente y en horario de oficina.



A partir del primer año, se realizará una formación destinada a los técnicos para cubrir el posible desnivel de conocimiento de la solución y sus actualizaciones.

6.4. Configuración inicial del sistema

Una vez realizados todos los trámites previos de portabilidad (si fuera el caso), las altas de líneas, instalación/actualización de nueva centralita, configuración de terminales, pruebas, etc. el sistema será configurado por la empresa adjudicataria para su puesta en funcionamiento inicial.

La fase de implantación finalizará según acuerdo entre la empresa adjudicataria y el cliente, siempre y cuando el sistema ofertado esté completamente instalado y en funcionamiento; no pudiendo esta fase sobrepasar los dos (2) meses, contados desde la firma del contrato.

7. SERVICIOS ASOCIADOS AL CONTRATO

7.1. Mantenimiento

La empresa ofrecerá un plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura ofertada.

7.2. Resolución de incidencias

La empresa adjudicataria será responsable de reparar, reconfigurar, etc. cualquier dispositivo incluido en la oferta y/o que afecte a la prestación del servicio ofertado según el Nivel de Servicio ofertado.

7.3. Actualización

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el mantenimiento actualizado de la plataforma ofertada, para lo cual deberá realizar las tareas necesarias para la actualización de parches de sistemas ofertados durante el periodo de duración del contrato.



8. GESTIÓN DEL SERVICIO

8.1. Relaciones

El acceso a cualquier servicio de gestión se hará a través de interlocutores nominalmente identificados, no mediante un pool de agentes, centros de atención telefónica generales o recursos compartidos con el gran público, en cualquier caso, se tendrá que atender lo acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

La empresa adjudicataria indicará al menos los siguientes perfiles de interlocución:

- Responsable de Cuenta: relaciones comerciales, informativas, seguimiento, etc.
- Responsable de Ingeniería e Implantación (durante la ejecución del proyecto).
- Responsable de soporte: canal único de comunicación y seguimiento de incidencias, averías, peticiones, configuraciones, etc.

En caso de cambio de interlocutores no se podrá realizar sin la autorización de la Cámara.

Los avisos de incidencias se podrán realizar mediante un sistema general, si bien su seguimiento y coordinación se realizará mediante el responsable de soporte, teniendo en cuenta el Acuerdo de Nivel de Servicio aceptado.

Los interlocutores Comercial y de Soporte (o sustitutos) deberán estar disponibles, de forma ordinaria, en horario laboral y para situaciones excepcionales, en horario 24x7x365, cuando así lo demande el servicio.

8.2. Cámara de Comercio de Sevilla



Por su parte la Cámara de Comercio de Sevilla designará los siguientes perfiles que podrán ser asumidos por una o varias personas:

- Director de Proyecto: durante la fase de implantación.
- Responsable Contrato.
- Responsable de soporte/mantenimiento: responsable técnico del servicio.

8.3. Tarifas

La Cámara de Comercio de Sevilla dispondrá siempre de unas tarifas vigentes tanto de servicios como de terminales.

8.4. Gestión técnica del servicio

Será responsabilidad del adjudicatario y será asumida económicamente por el adjudicatario, cualquier gestión de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, así como la reparación de las averías que pudiesen surgir (caídas de enlaces, fallos en las redes de transporte, fallos en las estaciones base, etc.) con independencia de si implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc.

La empresa adjudicataria tendrá que informar con al menos 48 horas de antelación de todas las paradas programadas del servicio y contar con la aprobación de la Cámara de Comercio de Sevilla para llevarla a cabo.

Cualquier parada programada, para sustituir, actualizar y reconfigurar equipos y sistemas obsoletos, averiados o inadecuadamente configurados, habrá de producirse en horario de mínimo impacto para el servicio (mínima demanda, mínima criticidad del tráfico cursado, etc.), sin ningún coste adicional.

9. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (Nivel de Servicio Ofertado)



El nivel de servicio ofrecido por el licitador deberá ser como mínimo el que se indica a continuación:

Definición	Descripción	Nivel de Servicio Ofertado	Penalización
Disponibilidad de voz	Porcentaje de tiempo en el que el servicio de conexión móvil está operativo.	99,5 %	% de la factura mensual del servicio afectado (indisponible) multiplicado por 10 veces el coste medio este servicio.
Centralita	Porcentaje de tiempo en el que el servicio de funcionalidades de centralita están operativas	99 %	2% facturación mensual.
Alta de línea fija o móvil (nuevo número)	Tiempo, desde la solicitud de un nuevo número hasta que la línea ha sido dada de alta.	48 horas	100% precio servicio mes.
Portabilidad de línea fija o móvil	Tiempo, desde la solicitud de una portabilidad de un número hasta que la línea está operativa.	120 horas	100% precio servicio mes.

10. FACTURACIÓN

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla



10.1. Conceptos

Se facturará los servicios consumidos según las tarifas ofertadas y se entregarán las facturas conforme a la ley, con coste mensual del servicio. En ningún caso se cobrará cuota de alta por ningún tipo de servicio, debiendo estar prorrateado su coste en los meses de contrato desde que se activa.

10.2. Control

Existirá un sistema de gestión, control y supervisión de las facturas informatizado con las siguientes características:

- Detalle de llamadas, incluyendo como mínimo: número de origen, número de destino, tipo de tráfico, duración e importe.
- Consulta global de facturas: tipo de tráfico.
- Detalle facturas: por línea, tipo de tráfico, tarifas planas.
- Consultas multi-periodo.

10.3. Modos de facturación

La facturación total será desglosada en las distintas áreas existentes, de las que dispone la Cámara de Comercio de Sevilla (actualmente 13), conforme a un reparto establecido de líneas.

11. CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA.

Cada ofertante deberá aportar **una memoria técnica**, que incluirá:

- Presentación de la empresa o persona ofertante indicando su adecuación para la realización de los servicios que se solicitan.
- Gestión y configuración de los usuarios móviles. Herramientas digitales a disposición de la Cámara que permitan consultar y realizar



modificaciones en tiempo real del estado de los datos consumidos y los bonos de datos compartidos incluidos en la propuesta.

- Gestión de Dispositivos en Movilidad. Definición del software de Gestión de Dispositivos ofertado, que deberá permitir, entre otras funcionalidades, la geolocalización de terminales, la instalación remota aplicaciones, definir perfiles de usuarios, el inventario de dispositivos y el bloqueo y/o borrado de datos.
- Navegación segura en dispositivos móviles. Determinación de una solución para que la navegación y/o la descarga de aplicaciones ofrezcan un entorno seguro. Se deberá ofrecer como mínimo, Antivirus (malware, spyware) y navegación segura (phishing, contenido malicioso).
- Solución técnica. La arquitectura global de la solución propuesta, niveles de atención al cliente y facturación para las necesidades de la Cámara de Comercio de Sevilla.

Esta Memoria Técnica deberá presentarse **obligatoriamente** de las dos siguientes formas:

1. Documento en papel encuadernado, impreso por ambas caras, escrito en castellano, en letra de fácil comprensión (tipo Arial, Times New Roman o similar), de tamaño mínimo 11, y **con una extensión total máxima de 50 páginas.**

Los documentos anexos que se presenten junto con la Memoria no computarán a efectos de la extensión máxima indicada.

2. La Memoria Técnica deberá presentarse, además, mediante dispositivo de almacenamiento USB (pen drive), en formato *pdf*.

La no presentación de la mencionada Memoria Técnica en la forma indicada supondrá la exclusión del licitador del procedimiento de licitación.



IMPORTANTE: La oferta técnica no podrá contener valoración alguna sobre la oferta económica ni anticipar de ninguna manera el precio ofertado. **En caso de que se aprecie tal extremo en la documentación a incluir en el Sobre B, se procederá a la exclusión del procedimiento de licitación.**

12. Información y contacto

Para cualquier consulta/información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- **Persona de contacto:** VÍCTOR PÉREZ SANTOS
- **Correo electrónico:** victor.perez@camaradesevilla.com
- **Teléfono:** 673 918 094.

Fdo.: SALVADOR FERNÁNDEZ SALAS
DIRECTOR GERENTE

