

Términos de Referencia (TdR)

1) **Título del proyecto: RFQ para la contratación de servicios de telefonía fija (SIP Trunks) y móvil (datos y voz)**

2) **Programa o proyecto solicitante:**

Proyecto/programa	Misional
Duty Station	San Salvador, El Salvador
WBS	

3) **Objetivo del requerimiento, persona de contacto, dirección de entrega y fecha estimada de entrega**

4) Objetivo del Requerimiento: servicios de telefonía fija (SIP Trunks) y móvil (datos y voz) para la misión El Salvador

Persona encargada de recepción del bien: Rafael Martínez /+503 7602-2270

Dirección entrega: Oficinas Administrativas OIM: edificio Holcim, 4to nivel en calle Holcim, Antiguo Cuscatlán.
Oficinas Centrales OIM: Urb. Madre Selva. Pasaje H # 5 01101 Antiguo Cuscatlán

Fecha máxima de entrega requerida: 08 de octubre del 2024

Representación para El Salvador

- 5) **Especificaciones Técnicas de los bienes:** La entrega de los productos y las cantidades en cada punto deberá ser coordinada con OIM en las fechas y horarios que sean

Especificaciones técnicas para bienes:

N.º de elemento	Requisitos técnicos mínimos	Unidad	Cantidad
Servicio de telefonía Fija – SIP Trunks			
1	Contratación de servicio de un servicio de SIP Trunk confiable que permita una comunicación de voz eficiente y de alta calidad para el organismo internacional, tanto a nivel nacional como internacional, las 24 horas del día los 365 días del año ininterrumpidamente.	1	Global
2	El servicio debe incluir la provisión de líneas de SIP Trunk para conectar el sistema de telefonía existente del organismo, soporte para llamadas nacionales e internacionales, y características adicionales como números directos entrantes e identificación de llamadas. <i>Nota: Esto representa un criterio importante de evaluación.</i>	1	Global
3	El servicio debe ser compatible con el sistema de PBX o VoIP del organismo. Debe ofrecer alta disponibilidad, redundancia, escalabilidad y cumplir con parámetros de calidad del servicio como latencia máxima, pérdida de paquetes y fluctuación.	1	Global
4	El contrato será por un periodo de 12 meses a partir de la fecha de firma del acuerdo, con opción de renovación sujeta a condiciones específicas establecidas en el contrato	1	Global
5	Servicios mínimos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> El número de canales y extensiones se debe integrar con el sistema de PBX o VoIP, con el que cuenta la OIM. La OIM requiere un total de 80 canales de SIP Trunk. Este número permitirá manejar aproximadamente 50 llamadas simultáneas durante picos de actividad, con un margen adicional para flexibilidad y crecimiento. El proveedor debe asegurar que los canales soporten tanto llamadas internas (entre extensiones) como llamadas externas (a otras redes o 	1	Global
6	Requerimientos mínimos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> El proveedor debe presentar un plan detallado de implementación que incluya el cronograma de instalación, la configuración del servicio, la integración con el sistema existente y la capacitación del personal del organismo. El proveedor debe ofrecer soporte técnico continuo durante el horario laboral y opciones de soporte fuera del horario laboral. Debe 	1	Global

Representación para El Salvador

	<p>proporcionar detalles sobre el tiempo de respuesta para resolución de incidencias y el proceso para reportar y seguir problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El proveedor debe proporcionar herramientas y mecanismos para el monitoreo en tiempo real del rendimiento del servicio, así como informes periódicos que incluyan métricas clave como el tiempo de actividad, la calidad de las llamadas y el uso de los recursos. El servicio debe permitir una escalabilidad sencilla para aumentar o disminuir el número de canales de SIP Trunk según las necesidades cambiantes del organismo. Se deben definir claramente las condiciones para ajustar el servicio. <p>El proveedor debe tener un plan de contingencia y recuperación ante desastres que garantice la continuidad del servicio en caso de fallos técnicos o eventos imprevistos. El plan debe ser revisado y aprobado por el organismo.</p>		
7	Los minutos por cada línea deben de ser controlados al segundo, sin existir diferencias entre horarios diurnos y nocturnos, sin generar costos adicionales en las facturas mensuales a los establecidos en el contrato resultante de este procedimiento.	1	Global
8	Las propuestas serán evaluadas en función de la experiencia y antecedentes del proveedor, la propuesta técnica detallada, y la propuesta económica. También se considerarán las garantías de nivel de servicio ofrecido.	1	Global
9	El proveedor debe asumir la responsabilidad de la entrega e instalación del servicio, proporcionar soporte técnico y mantenimiento continuo, y asegurar la calidad del servicio según lo especificado en el contrato.	1	Global
10	<p>El proveedor deberá contar con cobertura en los siguientes países:</p> <ul style="list-style-type: none"> América del Norte: Canadá, Estados Unidos, México. Centro América: Belice, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. Sur América: Argentina, Colombia, Perú, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Surinam y Venezuela. Las Antillas: Antigua y Barbuda, Jamaica, Bahamas, Bermudas, Cuba, Guyana, Granada, Dominica, Haití, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas y Santa Lucía. Países y territorios de ultramar (Tratado de Lisboa): Anguila, Aruba, Bermudas, Bonaire, Isla Clipperton, Curazao, Groenlandia, Islas Caimán, Islas Georgias del Sur y Sandwich del Sur, Islas Malvinas, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes (EUA), Montserrat, Isla de Navaza, Isla de Saba, San Bartolomé, San Eustaquio, San Pedro y Miquelón, Puerto Rico y San Martín. Región Ultraperiférica de la Unión Europea: Guadalupe, Guayama Francesa, Martinica y San Martín. Europa: Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Hungría, Irlanda, Lituania, Luxemburgo, Macedonia del Norte, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Suecia, Suiza, España, Italia, Portugal, Inglaterra, Reino Unido, Finlandia, Holanda, Grecia, Rusia, Serbia, Ucrania, República Checa, Rumania, Polonia, Noruega, Moldavia, Montenegro. 	1	Global

Representación para El Salvador

	<ul style="list-style-type: none"> • Oceanía: Australia, Nueva Zelanda, Palaos, Nauru, Micronesia, Vanuatu, Tuvalu, Islas Marshall, Samoa, Tonga, Kiribati, Islas Salomón, Fiji y Papúa Nueva Guinea. • Asia: Turquía, Japón, Israel, India, Jordania, Emiratos Árabes Unidos, Corea del Sur, Arabia Saudí, Camboya, Indonesia, Líbano, Nepal, Mongolia, Qatar, Taiwán, Vietnam. • Continente Africano: Egipto, Camerún, Sudan, Zambia, Zimbabue, Uganda, Túnez, Togo, Tanzania, Sudán del Sur, Sudáfrica, Sierra Leona, Somalia, Suazilandia, Somalilandia, Rudaí, Senegal, Nigeria, Madagascar, Ghana, Kenia, Etiopía, Costa de Marfil. 		
11	Las propuestas serán evaluadas en función de la experiencia y antecedentes del proveedor, la propuesta técnica detallada, y la propuesta económica. También se considerarán las garantías de nivel de servicio ofrecido.	1	Global
12	La OIM proporcionara acceso al sistema de telefonía existente, colaborar en la implementación del servicio, y cumplir con las condiciones de pago y otras obligaciones contractuales.	1	Global
13	El proveedor debe garantizar la protección de la información y las comunicaciones del organismo mediante medidas adecuadas de seguridad y confidencialidad, en cumplimiento con las normativas vigentes.	1	Global
14	Se deberá establecer procedimientos claros para la resolución de conflictos que puedan surgir durante la vigencia de la relación contractual, incluyendo mecanismos de escalamiento y medios de resolución.	1	Global
15	El proveedor debe tener un proceso formal para la gestión de cambios que puedan afectar el servicio, incluyendo actualizaciones, modificaciones y mejoras. El proceso debe incluir la notificación previa al organismo y la evaluación de impactos.	1	Global
16	La relación contractual deberá incluir una cláusula para la revisión periódica del servicio, con evaluaciones de desempeño programadas para asegurar que el proveedor cumple con los requerimientos pactados. También se debe establecer un proceso para ajustar el contrato según los resultados de estas evaluaciones.	1	Global
17	Se deben especificar las condiciones bajo las cuales la relación contractual puede ser terminada anticipadamente, incluyendo el proceso para notificar la terminación y las obligaciones que sobreviven a la terminación.	1	Global
18	La entrega del servicio se realizará en: Edificio OIM, Urbanización Madre Selva. Pasaje H # 5 01101 Antiguo Cuscatlán, La Libertad. Coordenadas de Google: 13.66321718772158, -89.25445904910063 Nota: Si hay cambio en el domicilio se notificara por medio de correo electrónico con sus coordenadas.	1	Global
19	El proveedor debe presentar las licencias y permisos necesarios para operar en El Salvador, conforme a las regulaciones de SIGET	1	Global
20	Todos los servicios de telecomunicación se deberán de cumplir los estándares técnicos de calidad especificados por la UIT y SIGET, asegurando una alta disponibilidad v confiabilidad.	-	-

Representación para El Salvador

Servicio de telefonía Móvil – Voz y Datos			
21	Contratación de servicio de Telefonía Móvil con voz y datos, para la comunicación del staff de la Organización internacional para las Migraciones con cobertura a nivel nacional e internacional, las 24 horas del día los 365 días del año ininterrumpidamente.	1	Global
22	Los plazos de los contratos por los servicios serán desde los tres a los doce meses. <i>Nota: Esto representa un criterio importante de evaluación.</i>	1	Global
23	La OIM solicita una categoría de cliente que se asemeje a la operación de una organización internacional.	1	Global
24	Servicios mínimos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de llamadas ilimitadas entre las líneas de la organización. • Servicio de llamadas ilimitadas a todo destino fijos y móviles a nivel nacional del mismo operador. • Servicio de SMS ilimitado. • Plan de datos: ilimitado con capacidad de navegación mensual de internet con acceso rápido al servicio de internet desde el móvil a través del uso de la tecnología LTE 4.5G de cuarta generación como mínimo o superior. • Servicio de navegación ilimitada en las siguientes aplicaciones: WhatsApp®, Microsoft Teams App®, Facebook Messenger®, Waze, Correo Electrónico (Outlook y Gmail), etc. • Servicio de Roaming con planes de voz y datos que permita utilizar la capacidad contratada en el extranjero, ajustados según las necesidades específicas de nuestra organización y adaptable según el área de cobertura disponible. 	1	Global
25	Los planes deberán contar con: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a portal de autogestión de líneas para bloqueo, desbloqueo, consumo, y habilitación de líneas. • Cobro al segundo exacto en llamadas locales a móviles y línea fija. • Cobro al minuto exacto en llamadas a larga distancia • Las llamadas entre el grupo de líneas contratadas son ilimitadas, aunque no posea minutos de su plan o saldo prepago. • Calidad de servicio con una facturación transparente y detallada. • Bloqueo y desbloqueo de líneas móviles en caso de pérdida, robo o hurto. • Cambios de SIM Card. 	1	Global
26	Los minutos por cada línea deben de ser controlados al segundo, sin existir diferencias entre horarios diurnos y nocturnos, sin generar costos adicionales en las facturas mensuales a los establecidos en el contrato resultante de este procedimiento.	1	Global
27	El proveedor deberá permitir hacer uso de recargas a través de tarjetas u otro medio de recarga disponible, según disposición del usuario de la línea corporativa.	1	Global

Representación para El Salvador

28	Las llamadas internacionales y el roaming internacional será habilitados solo a requerimiento de la OIM, sin costo alguno. El costo del servicio será asumido por la OIM y debe ser facturado aparte del costo mensual de la Red Celular empresarial.	1	Global
29	<p>El proveedor deberá contar con cobertura en los siguientes países:</p> <ul style="list-style-type: none"> • América del Norte: Canadá, Estados Unidos, México. • Centro América: Belice, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. • Sur América: Argentina, Colombia, Perú, Chile, Ecuador, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Surinam y Venezuela. • Las Antillas: Antigua y Barbuda, Jamaica, Bahamas, Bermudas, Cuba, Guyana, Granada, Dominica, Haití, República Dominicana, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas y Santa Lucía. • Países y territorios de ultramar (Tratado de Lisboa): Anguila, Aruba, Bermudas, Bonaire, Isla Clipperton, Curazao, Groenlandia, Islas Caimán, Islas Georgias del Sur y Sandwich del Sur, Islas Malvinas, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Islas Vírgenes (EUA), Montserrat, Isla de Navaza, Isla de Saba, San Bartolomé, San Eustaquio, San Pedro y Miquelón, Puerto Rico y San Martín. • Región Ultraperiférica de la Unión Europea: Guadalupe, Guayama Francesa, Martinica y San Martín. • Europa: Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Hungría, Irlanda, Lituania, Luxemburgo, Macedonia del Norte, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Suecia, Suiza, España, Italia, Portugal, Inglaterra, Reino Unido, Finlandia, Holanda, Grecia, Rusia, Serbia, Ucrania, República Checa, Rumania, Polonia, Noruega, Moldavia, Montenegro. • Oceanía: Australia, Nueva Zelanda, Palaos, Nauru, Micronesia, Vanuatu, Tuvalu, Islas Marshall, Samoa, Tonga, Kiribati, Islas Salomón, Fiyi y Papúa Nueva Guinea. • Asia: Turquía, Japón, Israel, India, Jordania, Emiratos Árabes Unidos, Corea del Sur, Arabia Saudí, Camboya, Indonesia, Líbano, Nepal, Mongolia, Qatar, Taiwán, Vietnam. • Continente Africano: Egipto, Camerún, Sudan, Zambia, Zimbabue, Uganda, Túnez, Togo, Tanzania, Sudán del Sur, Sudáfrica, Sierra Leona, Somalia, Suazilandia, Somalilandia, Rusal, Senegal, Nigeria, Madagascar, Ghana, Kenia, Etiopía, Costa de Marfil. <p>Nota: Detallar en sus ofertas los tipos de planes de roaming y países de cobertura, adicionar si cuentan con cobertura en países fuera de este listado.</p>	1	Global
30	GB de Roaming acumulables.	1	Global
31	Se solicita alrededor de 200 o + líneas móviles corporativas.	1	Global
32	<p>Requerimientos mínimos de procesadores de equipos móviles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos Android 12.0 o + • Dispositivos iOS 15.0 o + 	1	Global

Representación para El Salvador

33	<p>Modelos y gamas de equipos aceptados:</p> <p>Gama Baja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samsung Serie Galaxy A, de la versión 20 hacia abajo • Samsung Serie Galaxy M • Motorola serie Moto E • y; otras marcas disponibles de manufacturación estadounidense. <p>Gama Media:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samsung Serie Galaxy A, de la versión 30 en adelante • Motorola modelo Moto G • LG línea K • y; otras marcas disponibles de manufacturación estadounidense. <p>Gama Alta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samsung Serie Galaxy S • Motorola modelo Edge • Iphone, modelo según año de presentación • y; otras marcas disponibles de manufacturación estadounidense. <p>Nota: Estos equipos (terminales) deben ser sus equivalentes a la última versión disponible en el mercado según cada marca.</p>	1	Global
34	<p>El proveedor tiene como plazo máximo siete (7) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, para entregar a la organización la totalidad de los equipos (terminales) solicitados, los cuales deben cumplir con las características y requerimientos solicitados, estos deben ser de primer uso (nuevos). El equipo de compras verificará que los equipos entregados cumplan con las características solicitadas, a fin de dar su conformidad.</p> <p>Nota: Después de la entrega, el proveedor deberá proporcionar por correo un listado con los números asignados a cada dispositivo (terminal).</p>	1	Global
35	<p>Los dispositivos serán pagados en su totalidad en un plazo de (30) días calendario, por lo que la OIM no se requiere cuotas de financiamiento en los dispositivos solicitados.</p>	1	Global
36	<p>El proveedor deberá proporcionar nuevas SIM Cards físicas o el QR para eSim de los equipos nuevos contratados, por reposición, por renovación y/o por averías, sin costo para la organización.</p>	1	Global
37	<p>Los dispositivos (terminales) tendrán una garantía contra fallas de origen de fábrica mínima de doce (12) meses.</p>	1	Global
38	<p>El proveedor deberá adoptar las medidas y procedimientos necesarios para garantizar la seguridad y la privacidad de las comunicaciones a fin de evitar clonaciones, interceptación de llamadas e interferencia dentro de su red.</p>	1	Global
39	<p>La incorporación de nuevos equipos (terminales) por parte de la OIM tendrá las mismas condiciones pactadas en este proceso. Sin embargo, estos no formarán parte del monto contractual, facturándose de manera</p>	1	Global

Representación para El Salvador

	separada a la facturación mensual; ya que los equipos serán pagados de contado por lo que no se requieren ningún tipo de financiamiento.		
40	Seguimiento de equipos (terminales) enviadas a taller para revisión por fallas. Deberán compartir un reporte previo al diagnóstico, donde validara si el equipo presenta fallas de fábrica y/o desperfectos.	1	Global
41	La OIM al momento de la adjudicación podrá incrementar o disminuir las cantidades de las líneas corporativas a adquirir conforme a sus necesidades y/o disponibilidad presupuestaria.	1	Global
42	El proveedor deberá proporcionar el prestamos por (15) días calendarios de (2) dispositivos de preferencia análogos con SIM Card, para obtener lecturas de dBm para la medición de rangos de intensidad para pruebas de cobertura a nivel nacional e internacional. Nota: Estos equipos serán devuelto una vez términos las pruebas, con previa notificación por correo electrónico.	1	Global
43	La entrega de equipos (terminales) se realizará en: Edificio Holcim, 4to nivel oficinas de compras de OIM, con dirección: Calle Holcim y Av. El Espino, Madreselva, Antiguo Cuscatlán, La Libertad CP, 1502. Coordenadas de Google: 13.663434921319627, -89.25484448465507 Nota: Si hay cambio en el domicilio se notificara por medio de correo electrónico con sus coordenadas.	1	Global
44	Todos los servicios de telecomunicación se deberán de cumplir lo requerimientos mínimos de acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones, abreviada como UIT (en inglés, International Telecommunication Union. ITU).	-	-

Representación para El Salvador

Urbanización Madreselva, Pasaje H, N°5, Santa Elena, Antiguo Cuscatlán
La Libertad, El Salvador Tel: +503 2521 0500 • Fax: +503 2521 0534 • E-mail:
iomsalsalvador@iom.int Internet: <http://www.iom.int>

6) CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

Oficinas Administrativas OIM: edificio Holcim, 4to nivel en calle Holcim, Antiguo Cuscatlán.

Oficinas Centrales OIM: Urb. Madre Selva. Pasaje H # 5 01101 Antiguo Cuscatlán

7) PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:

Se presentarán por correo electrónico a la dirección IOMSV10Tenders@iom.int en el día y hora establecidos en los RFQ

8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA (Técnicamente conforme del precio más bajo) (Cumple/no cumple)