ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS

Anexo A.
Términos de referencia Red digital de servicios integrados e interfaz SIP (Session Initiation Protocol)
ACNUR Colombia

1. Introducción

La oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR en Colombia está interesada en establecer un acuerdo marco con una empresa para proveer los servicios de troncales SIP (Red Digital de servicios integrados e interfaz SIP Session Initiation Protocal), para sus oficinas a nivel nacional por lo que se le solicita que proporcione su propuesta de acuerdo con los Términos de referencia (TOR) descritos en este documento.

El objetivo de la presente solicitud de propuesta es contratar a un proveedor, una firma independiente que cuente con la experiencia necesaria para realizar, con los más altos estándares de calidad y cumplimiento, los servicios requeridos; que esté autorizado por las autoridades competentes y preste habitualmente servicios remunerados en ejercicio de su actividad bajo las regulaciones colombianas en dicha materia; y que actúe con plena autonomía técnica, financiera, directiva y administrativa.

Los servicios objeto de este contrato serán prestados por el contratista adjudicado de manera independiente, es decir, sin que exista subordinación, utilizando sus propios medios y bajo su exclusivo riesgo.

El ACNUR suscribirá un Acuerdo Marco con el licitante o los licitantes que resulten adjudicados en la presente licitación. El Acuerdo es un Contrato que no exige al ACNUR un compromiso financiero al momento de suscribirlo. Los compromisos financieros se establecerán caso a caso, cada vez que se soliciten los servicios, por el medio de emisión de órdenes de compra.

La adjudicación de un Acuerdo no confiere al licitante seleccionado ninguna exclusividad con respecto a los servicios prestados (queda a discreción del ACNUR y el ACNUR se reserva específicamente el derecho de otorgar más de un Acuerdo a proveedores para la prestación de los servicios), ni otorga al licitante seleccionado ningún derecho de naturaleza diferente o más amplio.

2. Contexto actual de operación de ACNUR en Colombia

2.1. Oficinas

El ACNUR cuenta actualmente con 14 oficinas en Colombia las cuales están organizadas administrativamente de la siguiente manera:

- Oficina Principal en Bogotá que centraliza las operaciones a nivel nacional
- Sub-Oficina Medellín de la cual dependen:
    - Oficina de Terreno Apartadó
    - Oficina de Terreno Quibdó
- Sub-Oficina en Cúcuta de la cual dependen:
    - Oficina de Terreno Arauca
- Sub-Oficina de Terreno Riohacha
    - Oficina de Terreno Barranquilla
    - Centro de Atención e Información en Maicao
- Sub-Oficina en Cali de la cual dependen:
    - Oficina de Terreno Pasto
    - Oficina de Terreno Mocoa
    - Oficina de Terreno Buenaventura
    - Oficina de Terreno Tumaco

2.2. Conectividad

Todas las oficinas de ACNUR cuentan con un **servicio de internet de alta velocidad** (fibra óptica) y 12 ellas cuentan con un **segundo servicio** de internet de alta velocidad el cual se ha configurado por medio de enrutadores CISCO Meraki permitiendo un balance del tráfico y el re-enrutamiento en caso de fallas (Backbone).

2.3. Infraestructura telefónica

En la actualidad, casi todas las oficinas cuentan con líneas telefónicas convencionales para realizar y recibir llamadas externas. Solamente la oficina de Bogota cuenta con un canal E1 de 30 canales.

ACNUR cuenta con un sistema de telefonía VOIP de Cisco con los siguientes detalles:

i) En las oficinas en Bogota, Medellín, Cúcuta y Cali se ha instalado un ROUTER Cisco ISR4331 / K9 con las siguientes especificaciones:
    (a) Interfaz de 3 Gigabit Ethernet.
    (b) 4 interfaces FXO de voz.
    (c) 2 interfaces de voz FSX.
    (d) Módulo serie NIM-1MFT-T1 / E1.
    (e) PVDM4-64 Módulo DSP de voz.

ii) El ACNUR utiliza Cisco Unified Communication Manager Express versión 12.3 con teléfonos SIP y SCCP configurados en el sistema.

iii) Las extensiones de usuario cuentan con teléfonos CISCO 8831, 8841, 8851 o similares.

iv) Desde cada una de las oficinas anteriores (Bogota, Medellín, Cúcuta y Cali) se proporcionan extensiones remotas para las oficinas de terreno que depende de cada una de ellas.

v) Con excepción de la oficina de Bogota que cuenta con el canal E1 integrado al sistema y dado que las líneas convencionales no son adecuadas para ser integradas al sistema de telefonía IP, las demás oficinas no cuentan con la posibilidad de realizar o recibir llamadas externas desde las extensiones IP.

3. Requerimiento técnico

3.1. Troncales SIP

La oficina del ACNUR en Colombia requiere contratar con 5 troncales SIP compatibles con ROUTERS Cisco ISR4331/ K9, que permitan ser integrados al sistema de telefonía IP actualmente instalado en su sede principal en Bogotá y sus Sub-Oficinas en Medellín, Cúcuta, Cali y Riohacha; para permitir realizar y recibir llamadas externas locales, nacionales e internacionales en todas sus oficinas.

Dado lo anterior ACNUR requiere contar con números locales en cada una de las ciudades donde están ubicadas sus oficinas y cada troncal SIP debe permitir al menos 30 sesiones simultáneas y deben contar con un rango de extensiones DID (Direct Inward Dialing) que permitan la salida y entrada de llamadas de acuerdo con la siguiente tabla:

OFICINA (SIP 30 sesiones)	TOTAL DID/ EXTENSIONES	SUBSEDE	DID/ EXT.	UBICACIÓN (Coordenadas)	EQUIPO ACNUR
BOGOTÁ	130	BOGOTÁ	130	4.6569444, -74.0608931	Cisco ISR4331/K9
MEDELLÍN	55	MEDELLÍN	30	6.2064, -75.57148	Cisco ISR4331/K9
		APARTADO	15	7.884805, -76.6370843	
		QUIBDO	10	5.69753, -76.64644	
CUCUTÁ	80	CUCUTA	35	7.88278, -72.49474	Cisco ISR4331/K9
		ARAUCA	20	7.084641, -70.761621	
RIOHACHA	60	RIOHACHA	30	11.552157, -72.908858	Cisco ISR4331/K9
		MAICAO	5	11.375783,-72.207833	
		BARRANQUILLA	20	10.998312, -74.7994	
CALI	60	CALI	25	3.4665567, -76.5315293	Cisco ISR4331/K9
		PASTO	15	1.2248853, -77.2838623	
		MOCOA	14	1.1520431, -76.6507549	
		BUENAVENTURA	3	3.8897406, -77.0794667	
		TUMACO	3	1.8177391, -78.7636899	

Como se ha dicho previamente las extensiones DDI solicitadas para cada oficina deben contar con números locales en cada ciudad para evitar cualquier costo adicional al hacer y recibir llamadas locales en cada una de las ciudades donde tiene sus oficinas, por lo que la oferta debe incluir los costos mensuales relativos a cada número local.

Las extensiones DDI solicitadas deben tener la posibilidad de realizar y recibir llamadas de larga distancia Nacional, Larga Distancia Internacional y a líneas celulares.

Los equipos, compatibles con ROUTERS Cisco ISR4331/K9 necesarios para instalar las troncales SIP, que se conectarán a los enrutadores de ACNUR, deben ser suministrados por el proveedor en calidad de comodato y deberán estar contemplados dentro de la oferta financiera presentada por parte del proveedor adjudicado. Una vez finalizado el servicio total o específico para cada oficina deberá ser recogido por el proveedor adjudicado.

3.2. Bolsa Corporativa de Minutos o Segundos.

El proveedor deberá incluir en su propuesta la opción de integrar todos los consumos de llamadas locales, de larga nacionales e internacional, celular, etc.; bajo el concepto de minutos compartidos (Bolsa Corporativa de Minutos o Segundos).

El proveedor deberá incluir en su propuesta los costos para las siguientes opciones de Bolsa de Minutos/Segundos:

- 1,000 minutos (60,000 segundos)
- 1,500 minutos (90,000 segundos)
- 2,000 minutos (120,000 segundos)
- 2,500 minutos (150,000 segundos)

ACNUR podrá seleccionar una opción inicial de Bolsa Corporativa y en caso de ser necesario, debe poder o ampliar o reducir el paquete seleccionado dentro del periodo del contrato.

3.3. Private Branch Exchange (PBX) para administración y control.

El proveedor debe ofrecer un sistema de PBX que permita administración y control de flujo y consumo telefónico generado por ACNUR.

El sistema PBX debe permitir como mínimo:

- Identificación de llamadas.
- Debe soportar telefonía análoga convencional, telefonía digital con primarios telefónicos y telefonía IP (Soporte de troncales SIP, IAX y análogas).
- Configurar y crear mensajes de bienvenida, música en espera y tener mensajes personalizados o IVR´s o Servicios de Audio Respuesta.
- Integrar el sistema actual de ACNUR con el sistema propuesto.
- Restringir la salida de llamadas a través de contraseñas personales
- Obtener reportes de historial de llamadas por fecha, hora, fuente, destino, duración y disposición.
- Interconexión de sucursales o sedes.
- Interconexión de puntos especiales como casas de usuarios prioritarios, dispositivos celulares y pc o tabletas

- El oferente deberá especificar las características de seguridad ofrecidas.

4. Requisitos del servicio

a) El proveedor debe cumplir con los dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Régimen General de Protección de Datos Personales” del Gobierno de Colombia e igualmente garantizar que la información de los usuarios de ACNUR no será compartida con terceros salvo autorización expresa de la organización.

b) Proporcionar acceso al personal designado por ACNUR a un portal web interactivo en línea para consultar datos de consumo.

c) El proveedor debe incluir el soporte técnico para instalación y mantenimiento de los equipos como servicio integral de la oferta técnica

d) El proveedor debe ofrecer soporte técnico 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos y fines de semana durante la vigencia del contrato.

e) Asignar un representante dedicado para proporcionar apoyo al ACNUR en temas técnicos y suministrar un número de contacto y correo electrónico del mismo. Entre las tareas claves de este representante se encuentran:
   - Garantizar que el servicio sea eficaz y continuo, la detección y resolución de problemas, las acciones proactivas para la mitigación anticipada de la interrupción del servicio, la notificación de incidentes, etc.
   - Responder a las comunicaciones del ACNUR en un plazo máximo de cuatro (4) horas, desde el momento de ser recibido.

f) El proveedor de confirmar si está en capacidad de prestar el soporte técnico en inglés. Esto tendrá un valor agregado en la evaluación.

g) Asignar un representante dedicado para proporcionar apoyo al ACNUR en temas administrativos y comerciales; y suministrar un número de contacto y correo electrónico del mismo. Entre las tareas claves de este representante se encuentran:
   - Recibir y atender todas las consultas o solicitudes de temas administrativos, comerciales y/o de facturación
   - Tener disponibilidad y accesibilidad vía telefónica por lo menos 8 horas diarias, 5 días de la semana en horarios que deben coincidir con horario oficial de ACNUR (lunes a viernes de 8:30am a 6:00pm).
   - Responder a las comunicaciones del ACNUR en un plazo máximo de cuatro (4) horas, desde el momento de ser recibido.

h) Mantener un mínimo nivel de servicios de 99.6% para todas las líneas suscritas por ACNUR.

5. Otros términos y condiciones

a) El contrato se pretende tendrá una duración inicial de **dos (2) años** y se podrá prorrogar con el consentimiento mutuo de las partes hasta **un (1) año adicional**, sosteniendo las mismas tarifas ofertadas para este proceso durante la vigencia del contrato, o más barato según las tarifas del mercado. El establecimiento del contrato responderá según necesidades del ACNUR y disponibilidad presupuestal. Los adjudicatarios deberán mantener en vigor el modelo de precios ofrecido todo el tiempo que dure el acuerdo marco.
b) El mantenimiento de las líneas y extensiones estarán a cargo del proveedor del servicio.
c) El proveedor adjudicado instalará el cableado interno hasta la sala de servidores del ACNUR. Los costos de instalación y obras civiles deberán estar contemplados dentro de la oferta financiera.
d) En caso de que la oficina del ACNUR se mude de su ubicación actual a una nueva ubicación, el proveedor adjudicado organizará y realizará el traslado de la líneas y servicio.
e) En caso de ser necesarios ACNUR podrá reducir o ampliar el número de extensiones (DDI) en cualquiera de sus oficinas durante el tiempo de contrato.

6. Facturación

a) La facturación se deberá emitir de manera electrónica y cumplir con todos los requisitos estipulados por la DIAN.
b) La facturación deberá tener una periodicidad mensual y se deberá realizar por oficina y contendrá los siguientes documentos e información de respaldo:
- Número de factura único y fecha
- Nombre del cliente (Oficina del ACNUR)
  Nombre del administrador de la cuenta y el punto focal / solicitante del ACNUR
- Número de cuenta específico (cada oficina del ACNUR tendrá un número de cuenta específico)
- Llamadas detalladas y consumo por línea.
- Detalle de los costos de la factura
- Los detalles bancarios del contratista
- Referencia al número de orden de compra al que se refiere la factura

c) El pago de las facturas se realizará a los 30 días una vez dado el recibido a satisfacción del servicio contratado y por medio de transferencia electrónica.

<FIN>