

ANEXO A

Términos de referencia

SOLICITUD DE PROPUESTA: Núm. RFP/ACNUR/MEX/2023/049

PARA LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO MARCO PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LA OPERACIONES DEL ACNUR EN MÉXICO Y SUS ACTIVIDADES PROGRAMÁTICAS (1+1).

1 OBJETIVO

Bajo el objetivo de un Contrato Marco con duración inicial de un (1) año, con posibilidad de extensión a un (1) año para la prestación de Servicios de Telefonía Móvil para Operación ACNUR México y sus actividades programáticas.

2 DESCRIPCIÓN

Debido a la rápida expansión de la operación del ACNUR en México tras la declaración de una emergencia L2 en 2018, el número de personal, oficinas y presencias sobre el terreno en todo el territorio ha aumentado significativamente. Con el fin de cumplir el mandato de la Organización, la naturaleza de la labor realizada por el personal implica viajes frecuentes por todo el territorio o, en algunos casos, operar dentro de zonas remotas. La seguridad del personal es de gran preocupación para la operación y como tal, es muy importante un medio para poder comunicarse y mantenerse en contacto con colegas/oficinas.

Así mismo el ACNUR lleva a cabo actividades programáticas e implementa proyectos que van en línea con las prioridades establecidas en su estrategia multianual (2022-2024) y para los cuales se requiere el uso de servicios de telefonía móvil.

Por lo tanto, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en México hace un llamamiento a los proveedores cualificados para que hagan una oferta firme para la prestación de servicios de telefonía móvil.

3 ALCANCE, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El proveedor de servicios debe ser una empresa de buena reputación con una trayectoria establecida y tener al menos uno o más centros de servicio por ciudad en todo el territorio/país con el fin de facilitar las necesidades de servicio y/o reparaciones. El ACNUR tiene oficinas en diferentes ciudades de la República Mexicana, por lo que se solicita a los ofertantes indicar la cobertura con la que cuentan.

Región	Lugar de Origen
Región Norte	Ciudad Juárez, Chihuahua Monterrey, Nuevo León Saltillo, Coahuila Torreón, Coahuila Tijuana, Baja California
Región Centronorte y Occidente	Aguascalientes, Aguascalientes León, Guanajuato Silao, Guanajuato Irapuato, Guanajuato San Luis Potosí, S.L.P. Querétaro, Querétaro Guadalajara, Jalisco
Región CentroSur y Oriente	Ciudad de México Acayucan, Veracruz



Región Sur	Tapachula, Chiapas Tuxtla Gutierrez, Chiapas Palenque, Chiapas Tenosique, Tabasco Villahermosa, Tabasco
------------	---

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los servicios requeridos se desglosan en el presente documento, en la forma técnica (**Anexo “B”**) y en la forma financiera (**Anexo “C”**) de la oferta.

El servicio de telefonía móvil debe cumplir como mínimo los siguientes criterios:

<u>No.</u>	<u>Conceptos</u>
1	Tener un mínimo de cobertura de servicio de red 4G en al menos 80% del territorio mexicano.
2	Ofrecer una gama de planes de servicio / paquetes que contienen al menos 3 GB de datos con acceso ilimitado a las redes sociales (Facebook, Whatsapp, Twitter) a tarifas beneficiosas a costo.
3	Minutos de llamada ilimitados y mensajes SMS en toda América del Norte (México, Estados Unidos y Canadá).
4	No se incurren cargos por roaming cuando se viaja dentro de América del Norte (Estados Unidos y Canadá).
5	Proporcionar un administrador de cuentas para administrar los requisitos administrativos y atender las necesidades del cliente.

<u>No.</u>	<u>Estimación de Líneas</u>	<u>Serv.</u>
1	Planes de Servicios / Paquetes Líneas de Voz.	150
2	Planes de Servicios / Paquetes Líneas de Datos.	45

Nota: Los requisitos anuales estimados del ACNUR serían un estimado máximo de entre 150 Líneas de Voz y 45 Líneas datos, dependiendo de las necesidades programáticas.

5 VIGENCIA DEL CONTRATO MARCO

Un (1) año a partir de la fecha de adjudicación, con posibilidad de extensión a un (1) año.

6 EJECUTIVO DE CUENTA Y ASISTENCIA TÉCNICA

La empresa ofertante, tendrá la capacidad de designar un ejecutivo de cuenta, el cual atenderá todas las solicitudes del ACNUR y brindará soluciones a cada petición realizada. También deberá contar con asistencia técnica e 24 horas los 365 días del año para atender y dar soporte a alguna eventualidad que se llegara a presentar en la prestación de los servicios.

7. CONFERENCIA PREVIA DE LICITACION / PRE- BID CONFERENCE

(Altamente recomendada para posibles licitantes, pero no obligatoria)

El ACNUR organizará una conferencia de licitación para aquellos interesados que quieran participar para resolver dudas sobre la invitación a licitar. Se llevará a cabo mediante videoconferencia (plataforma Microsoft Teams) el **día 18 de Mayo de 2023 a las 11:00 a.m., horario de la Ciudad de México.**

Los interesados/as deberán proporcionar sus datos de correo electrónico, nombres y entidad a la que representa a **Luis Orona** oronagar@unhcr.org, con copia a **Pablo Larrosa** larrosa@unhcr.org antes del **15 de Mayo de 2023.**

8. SOLICITUDES DE ACLARACIONES

Los postores deberán enviar todas sus solicitudes de aclaraciones o preguntas sobre este Solicitud de propuesta por correo electrónico a **Luis Orona** oronagar@unhcr.org, Cc a **Pablo Larrosa** larrosa@unhcr.org . **El plazo límite de recepción de preguntas será el día 19 de Mayo del 2023 a las 23:59 horas Ciudad de México.** Los postores deberán plantear todas sus preguntas de forma concisa.

9 REPORTES REQUERIDOS

El proveedor entregará de forma mensual un reporte que muestre las llamadas realizadas y la forma en que se consumen los datos por cada línea contratada.

10 RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS

La recepción de las propuestas será el **31 de Mayo 2023 a las 23:59 horas Ciudad de México.** Las ofertas deberán enviarse a través de la carga de archivos en eTenderBox, la herramienta de registro de ofertas en línea del ACNUR. El acceso a eTenderBox es a través de la siguiente URL: <http://etenderbox.unhcr.org>

11 TÉRMINOS DE PAGO

El ACNUR realizará el pago durante los primeros 30 días naturales después de haber recibo satisfactoriamente los bienes y/o servicios por parte del ACNUR y tras haber recibido la factura.

12 FACTURACIÓN

La factura (s) deberán indicar el domicilio fiscal del ACNUR: Mariano Escobedo No. 526 - Piso 3Col. Anzures, C.P. 11590, Ciudad de México.