**TERMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL CON PARA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA**

1. **OBJETIVOS:**

Se requiere contratar una empresa que brinde el servicio de telefonía móvil a nivel nacional para la Municipalidad Distrital de Ventanilla.

1. **FINALIDAD PUBLICA:**

La presente contratación tiene por Finalidad Publica contar con un sistema de comunicaciones ágil y eficiente para desarrollo de funciones, que permitirá cumplir con las metas institucionales, por lo tanto es indispensable contar con el servicio de telefonía móvil.

1. **DETALLE DEL SERVICIO:**

* La Municipalidad, requiere los servicios de telefonía móvil por un total de 201 líneas con sus equipos respectivos, asimismo los equipos al termino del contrato pasaran a la propiedad de la Entidad (COMODATO).
* Bolsa de 8,000 minutos mensuales para realizar llamadas a todo destino nacional e internacional, con excepción de destinos rurales, satelitales y destinos internacionales que el operador excluya de la bolsa de minutos debido a su cobertura. La restricción a destinos internacionales deberá indicarse claramente en la propuesta.
* Al consumir el usuario la totalidad de límite de minutos asignados para el mes, el operador deberá restringir toda posibilidad de comunicación de salida (no aplicar notas de créditos) por lo que el postor debe presentar una declaración jurada de cumplimiento.
* La distribución de la bolsa de minutos se realizará de acuerdo a las necesidades de la Municipalidad y antes del inicio de mes, dicha aplicación debe ser vía web y en un Software provisto por la empresa Operadora del servicio, el mismo que debe ser on line.
* Para las gamas A y B deben contar con plan de datos limitados de una capacidad de 3 Gb
* Red Privada Móvil para las 201 líneas que permita la comunicación ilimitada entre las líneas contratadas, para los equipos móviles de la Municipalidad y los equipos móviles que pertenecen a la Red Privada Móvil del operador. Las llamadas desde la Red Privada del Operador al número primario de la Municipalidad de Ventanilla deberán ser ilimitadas y no se deducirán de la Bolsa de Minutos contratados.
* Recepción de mensajes de texto ilimitado.
* Se deberá permitir que los usuarios puedan realizar recargas prepago mediante tarjetas físicas o virtuales una vez alcanzado el tope de minutos asignados, que serán asumidos por el usuario final.
* En caso de requerir ampliación de la bolsa de minutos se proceder a de acuerdo a lo establecido en el artículo 174º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
* Considerar la capacidad para asignar minutos o montos adicionales a los topes establecidos a las líneas, a requerimiento de La Municipalidad, de acuerdo a la necesidad, dentro del mes en curso, en caso se supere la bolsa contratada dichos costos adicionales serán asumidas por la Municipalidad.
* En los equipos terminales que designe la Municipalidad, se usara el saldo de la bolsa de minutos no utilizados en el mes en curso, para el consumo de minutos adicionales, para lo cual se comunicara con la debida anticipación al operador.
* El Operador deberá contar con un servicio de reportes gratuitos para todos los equipos, donde se detallen las llamadas salientes y entrantes de telefonía de todas las líneas adquiridas, de forma individual y de modo grupal, asignando a un usuario como administrador de dichos procesos en la entidad. Dichos reportes se deberán exportar a formato Excel.
* De ser necesaria la activación o desactivación de algún servicio, será definido por La Municipalidad y se realizará cada vez que estime conveniente y sin costo adicional y será comunicada por la persona autorizada ante la empresa operadora
* El servicio de telefonía móvil (ON NET, OFF NET y a fijas), así como el servicio de red privada ilimitada, deberá tener cobertura al menos en las capitales de los 24 departamentos y en la Provincia Constitucional del Callao, brindando el servicio en observancia a los estándares de calidad mínimos exigidos por el ente regulador de las Telecomunicaciones-OSIPTEL.
* En caso se presente la necesidad y bajo solicitud de La Municipalidad, se procederá al cambio de numero celular y/o red privada o restricción de llamadas salientes, sin costo adicional.
* El operador deberá observar como máximo los siguientes plazos en la atención:

1. Muy urgente (bloqueo por robo, información general): Inmediato
2. Urgente (servicio técnico, reposición de equipos, después del informe técnico): 24 horas.
3. Normal (diagnóstico y reparaciones): 48 horas.
4. Cambio de numero: 24 horas

* Los equipos deberán contar con un sistema de seguros para casos de robo, pérdida, desperfecto técnico u obsolescencia, incluir hasta 5 reposiciones de equipos mensuales gratuitos, recibiendo la Municipalidad un equipo nuevo de la misma categoría y características técnicas, en las mismas condiciones del servicio y tarifas, incluyendo chip. Estas reposiciones mensuales se computaran desde el primer día de facturación hasta el último día del mes facturado. Para las reposiciones adicionales indicar en su propuesta los montos correspondientes a primas por cada tipo de equipo, de ser el caso.
* La incorporación de nuevos equipos terminales por parte de La Municipalidad tendrán las mismas condiciones pactadas en este proceso. Sin embargo, no formaran parte del monto contractual, facturándose en forma adicional de acuerdo a los límites establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.
* Todos los equipos deben contar como mínimo tecnología GSM.
* Se solicita la misma numeración en el caso de portabilidad y los plazos serán de acuerdo a lo reglamentado por OSIPTEL y previa entrega de la documentación por parte de la Municipalidad.
* El operador deberá tener un Servicio de Atención al Cliente Especializado y un número de marcación para la red fija y móvil.

1. **DETALLE DE LOS EQUIPOS**

La Municipalidad requiere un total de 201 equipos móviles de acuerdo a las características siguientes:

**Gama A - Cantidad:** **01**

**Características Técnicas Mínimas**

Pantalla:

Tipo: capacitive touchscreen, 16M colores

Memoria:

Debe contar con slot para un microsim con una capacidad de hasta 64 GB

El equipo debe venir con una memoria interna de 16GB

Cámara

Posterior o Primaria de 13 MP, 4128 x 3096 pixels, autofocus, LED flash

Delantera o Secundaria de 2 MP,1080p@30fps, dual llamadas video

Sistema Operativo

Android OS, v4.2.2

**Gama B - Cantidad: 35 Equipos**

Características Técnicas Mínimas

* GSM 850 / 900/ 1800/ 1900 • HSDPA 850/900/ 1900/ 2100 - LTE
* Touchscreen capacitivo. 16M colore» 720 x 1280 pixels. 4.8 pulgada»
* Pantalla Golilla Glass 2
* Interfaz de usuario TouchWiz 4.0
* Soporte multi-touch
* Sensor acelerómetro Barómetro. Reconocimiento de actividad visual
* Controles sensibles al tacto. Sensor giroscópico. Teclado Swype
* Ringtones Polifónicos. MP3. WAV
* Vibración
* Conector de audio 3.5 mm
* Memoria, agenda telefónica entradas y campos configurantes por el usuario, foto de llamada
* Registro de llamadas superior a las 450
* Slot de tarjeta microSD hasta 64GB
* Memoria interna. 1GB RAM
* Procesador 4 Quad quad-core 1.4 GHz. GPU propietario 400MP
* GPRS: Clase 12(4+ 1/3+2/2+3/1+4 slots)
* Velocidad de datos: 32 - 48 kbps
* OS Android OS. V4.0.4
* Mensajería SMS. MMS. Email. Push Mail. IM. RSS
* Navegador HTML. Reloj. Alarma
* Cámara de 8 MP. 3264 x 2448 pixels. autofocus. flash LED. geo-tagging. Detección de rostro y sonrisa, foco táctil, estabilizador de imagen, video 1080p 30fps. Cámara frontal 1.9MP 720p 30fps
* Con soporte GPS

Otras características

* Soporte MicroSIM
* Brújula digital
* C) EDGE Clase 12
* 3G HSDPA 21Mbps / HSUPA 5.76Mbps
* 4G HSPA+/LTE
* Wi-Fi 802.11 a/b/g/n. Wi-FI Direct. DLNA
* Bluetooth v4 0 A2DP. EDR
* micro-USB2.0
* Integración con redes sociales
* Soporte NFC
* Cancelación activa de ruido con micrófono dedicado
* m) Reproductor de video MP4/DivX/XviD/WMV/H.264/H.263
* n) Reproductor de audio MP3/WAV/eAAC+/AC3/FLAC/OGG
* o) Radio FM Stereo con RDS
* p) Organizador
* q) Editor de imagen/video
* r) Editor de documentos (Word. Excel. PowerPoint. PDF)
* Integración Google Search. Maps. Gmail. YouTube. Calendar. Google Talk. Picasa
* Manos-libres incorporado
* Ingreso Predictivo de Texto
* Bateria Standard. Lion-Ion 2100 mAh
* Stand-by hasta 590 h (2G) / Hasta 11 h 40 min (3G)

**Gama C - Cantidad: 35 Equipos**

Características Técnicas Mínimas

* Frecuencia
  + Cuádruple banda, 2G; 850, 900,1800, 1900 Mhz.
  + Quíntuple banda, 3G: 850, 900, 1700, 1900, 2100 Mhz.
* Mensajes:
  + Capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS)
  + Capacidad de envío y recepción de mensajes multimedia (MMS).
* Capacidad de transmisión:
  + 2G: GPRS / EDGE.
  + 3G: HSDPA/HSUPA
  + Funcionalidad Bluetooth
* Otras características:
  + Cámara de fotos y video de 3.2 MP.
  + Pantalla Táctil.
  + Memoria interna de 140 MB.
  + Grabadora de voz.
  + Reproductor MP3
  + Reproductor y Grabador de video.
  + Altavoz.
  + Radio FM.
  + Alerta de vibración.
  + Conexión USB.
* Accesorios incluidos:
  + Batería
  + Cargador
  + Handsfree
  + Memoria 2 GB
  + Manual de usuario
* Tiempo de duración de batería
  + Tiempo en conversación: 14 horas (2G), 6 horas (3G).
  + Tiempo en reserva: 696 horas (2G), 744 horas (3G).

Duración de acuerdo al uso y condiciones recomendadas por el fabricante.

**Gama D - Cantidad: 130**

Características Técnicas Mínimas

* Frecuencia:
  + Cuádruple banda, 2G: 850, 900, 1800, 1900 Mhz
  + Doble banda, 3G: 850, 1900 Mhz.
* Mensajes:
  + Capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS).
  + Capacidad de envío y recepción de mensajes multimedia (MMS).
* Capacidad de transmisión:
  + 3G:WCDMA
  + Wi – Fi.
  + Bluetooth.
* Otras características:
  + Pantalla a color.
  + Capacidad de memoria externa 16 GB
  + Cámara de fotos y video de 1.3 MP.
  + Radio FM.
  + Soporta tarjeta micro SD.
  + Alerta de vibración.
  + Sonidos polifónicos
  + Grabadora de voz
  + Altavoz
* Accesorios incluidos:
  + Batería lon de Li-ion.
  + Cargador.
  + Manual de usuario.
  + Cable USB.
  + Handsfree.
  + Memoria Micro: 2GB.
* Tiempo de duración de batería:
  + Tiempo de conversación: 4 hrs (max. Aprox.).
  + Tiempo de reserva: 192 hrs (max. aprox.).

Duración de acuerdo al uso y condiciones recomendadas por el fabricante.

1. **DETALLES ADICIONALES DEL SERVICIO**
   1. **SEGURIDAD:**

Para la provisión de estos servicios el operador deberá utilizar todos los elementos de equipamiento y software que permitan la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones, no permitiendo que los usuarios sean suplantados ni que las comunicaciones sean adulteradas, todo esto en el marco regulatoria indicado por el OSIPTEL.

* 1. **CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y SOPORTE TECNICO PARA REPARACION Y REPOSICION:**
* El operador se compromete a asegurar el servicio de atención al cliente, debiendo contar con una línea telefónica y un correo electrónico las 24 horas del día, los 365 días del año a fin de realizar consultas respecto a saldos y límites de consumo, activaciones y desactivaciones.
* Deberá asignar un “Ejecutivo de Cuenta” para la Municipalidad Distrital de Ventanilla encargado de la gestión comercial integral del servicio contratado, que atenderá en horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00, indicando su nombre, teléfonos de contacto y correo electrónico.
* En caso que un equipo requiera servicio técnico y deba ser internado para su reparación, se deberá remplazar con un equipo con similares características al equipo internado en el plazo indicado en párrafos superiores.
* El operador debe asumir el costo del servicio de reparación del equipo celular internado por desprogramación y/o defecto de fallas de fabricación, durante la vigencia del contrato.
* El plazo minino de garantía de los equipos será de 12 meses.
* Si es necesario llevar el equipo al laboratorio de la empresa, el servicio técnico dejara una guía de internamiento, como constancia de retiro del equipo de La Municipalidad.
* En caso de reposiciones, por robo, perdida de equipo y/o falla de fabricación, lo equipos deben ser remplazados **en un plazo no mayor de 48 horas** de indicado el trámite de reposición por un equipo **similar o superior** de primer uso. No se aceptaran reparaciones.
* Para los casos de falla de fabricación se aplicará el reemplazo correspondiente al equipo sin costo, previa verificación del área de servicio Técnico del Operador.
* El proveedor del servicio deberá brindar soporte técnico para la configuración del Correo Institucional de la Municipalidad Distrital de Ventanilla en los equipos que cuentan con Plan de Datos (gama A y B)
* Los equipos Móviles deberán ser de primer uso (nuevos).

1. **AREA SOLICITANTE:**

Subgerencia de Logistica de la Gerencia de Administración

1. **PERIODO DE EJECUCION:**

El periodo de ejecución del servicio es de Doce (12) meses, así como la fecha de inicio es a partir del día siguiente de firmado el contrato.

1. **FORMA DE PAGO:**

* Pago mensual, previa conformidad de la Subgerencia de Logistica como área solicitante y el VB° de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones como área técnica.
* La facturación del servicio contratado será mensual, la misma que deberá obedecer solo al servicio contratado, debiéndose facturar de manera independiente cualquier otro concepto que se origine durante la ejecución del servicio.