



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Request for Proposals (RFP) para establecer un Acuerdo Marco de 5 años de duración para servicios de Internet primario y secundario para el Sistema de Naciones Unidas en Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Naciones Unidas (SNU) se encuentra presente en Ecuador desde 1950 y desarrolla sus funciones a través de 23 entidades residentes y no residentes. El Marco de Cooperación para el Desarrollo Sostenible 2019 - 2022 responde a las prioridades nacionales y es el resultado de un diálogo y trabajo conjunto entre las agencias del Sistema de Naciones Unidas y el Estado ecuatoriano. De forma coordinada se han implementado programas y proyectos para apoyar al Estado y la sociedad civil a alcanzar las grandes metas nacionales, así como cumplir con los compromisos internacionales reflejados en la Agenda 2030 y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta manera, se han construido alianzas sólidas por 75 años.

Dentro del marco de Operaciones Estratégicas Conjuntas (BOS) se busca realizar procesos de licitación conjunta entre agencias del Sistema de Naciones Unidas con el objetivo de alcanzar mayores réditos económicos y mejora de calidad con proveedores nuevos y ya existentes. En este sentido, el servicio de Internet ha sido seleccionado dentro del BOS, donde el proceso de licitación será liderado por el ACNUR y adjudicado por algunas de las agencias de Naciones Unidas que se enlistan más adelante.

Bajo esta iniciativa de mantener un mismo acuerdo marco para temas relacionados al Servicio de Internet Principal y Secundario, las siguientes organizaciones del Sistema Naciones Unidas en Ecuador se incluirán dentro de este acuerdo:

- **ACNUR:** El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados opera en Ecuador desde el año 2000 con el principal propósito de apoyar a las personas refugiadas y las comunidades que las acogen. De manera similar, el ACNUR brinda soporte al Estado Ecuatoriano en temas de protección a las personas refugiadas.
- **ONU Mujeres:** La agencia de las Naciones Unidas dedicada a proteger y empoderar a mujeres y niñas mediante la implementación de leyes, políticas y programas que promuevan la igualdad de género.
- **PNUD:** El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo se dedica a cumplir las metas internacionales de desarrollo sostenible en Ecuador. El PNUD impulsa el desarrollo y amplía oportunidades para reducir la pobreza, asegurar derechos humanos y la gobernabilidad democrática con el propósito de conseguir soluciones integradas y duraderas.
- **UNFPA:** El Fondo de Población de las Naciones Unidas es el organismo dedicado a la salud sexual y reproductiva. El UNFPA apoya a la población y las comunidades en prevención de violencia de género, poner fin al matrimonio infantil, asistencia a mujeres embarazadas y brindado una gama amplia de apoyo en temas de planificación familiar y educación sexual.
- **UNESCO:** La UNESCO Quito brinda asistencia y acompañamiento técnico al Ecuador para el diseño de políticas, planes y programas, así como apoyo para el fortalecimiento de capacidades e intercambio de buenas prácticas en las áreas del mandato de la Organización: la educación, las ciencias naturales, sociales y humanas, la cultura y el patrimonio, y la comunicación e información; a través del trabajo colaborativo y sinérgico con los gobiernos, la academia, las organizaciones de la sociedad civil y otros organismos de cooperación internacional para la consecución del desarrollo sostenible, el respeto y cuidado de la naturaleza con participación ciudadana, la educación y la construcción de una cultura de paz basada en los derechos humanos, igualdad de género y justicia social, “sin dejar a nadie atrás”.

- **UNICEF** es el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, presente en más de 190 países para proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, sin importar su condición.
- **OIM:** Organización Internacional para las Migraciones está consagrada al principio de que la migración en forma ordenada, segura, regular y en condiciones humanas beneficia a las personas migrantes y a las sociedades que las acogen. En Ecuador, la Organización trabaja para ayudar a garantizar la gestión ordenada y humana de la migración, promover la cooperación internacional en temas migratorios, ayudar en la búsqueda de soluciones prácticas a los problemas migratorios y brindar asistencia humanitaria a las personas migrantes que lo necesiten, ya sean refugiados, personas desplazadas u otras personas desarraigadas
- **OPS:** La Organización Panamericana de la Salud es la organización internacional especializada en salud pública de las Américas. Trabaja cada día con los países de la región para mejorar y proteger la salud de su población. Brinda cooperación técnica en salud a sus países miembros, combate las enfermedades transmisibles y ataca los padecimientos crónicos y sus causas, fortalece los sistemas de salud y da respuesta ante situaciones de emergencia y desastres.
- **FAO:** La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura lidera el esfuerzo internacional para poner fin al hambre. Nuestro objetivo es lograr la seguridad alimentaria para todos, y al mismo tiempo garantizar el acceso regular a alimentos suficientes y de buena calidad para llevar una vida activa y sana. Con 195 miembros - 194 países y la Unión Europea, la FAO trabaja en más de 130 países en todo el mundo. Todos podemos desempeñar un papel importante en la erradicación del hambre.
- **WFP:** El Programa Mundial de Alimentos en Ecuador brinda asistencia alimentaria vital a refugiados, migrantes y ecuatorianos en situación de inseguridad alimentaria. También trabaja en la prevención de la malnutrición, especialmente en mujeres embarazadas, lactantes y niños pequeños.

2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El Sistema de las Naciones Unidas desea contratar dos empresas con capacidad operativa para ofrecer el servicio de acceso a Internet mediante la instalación de enlaces primarios y secundarios en las oficinas de las distintas ciudades del Ecuador donde tiene presencia.

Para efecto de estos términos de referencia el enlace primario será considerado como el enlace principal para acceder a internet en cada una de las oficinas y el enlace secundario ofrecerá una redundancia para el acceso en caso de que el enlace primario falle, la capacidad de ambos enlaces se verá definida por el requerimiento de cada agencia y no necesariamente manejaran anchos de banda similares.

Los servicios de acceso a Internet primario y secundario, por política interna del Sistema de Naciones Unidas, deben ser prestados por diferentes proveedores de servicios de Internet (ISP) o contratistas. La gestión de los enlaces se realizará directamente al interno de cada agencia de NN. UU.

Para ello, el Sistema de Naciones Unidas desea firmar un contrato marco con ambos proveedores (principal y secundario) con una duración inicial de 5 (cinco) años (3+2). Los adjudicatarios deberán mantener en vigencia el modelo de precios ofrecidos durante todo el tiempo que dure el contrato y únicamente se aceptarán variaciones en los valores ofertados cuando estos sean mandatorios a través de decretos ejecutivos.

Como resultado de este proceso competitivo, cada agencia firmará un contrato individual con el proveedor para formalizar el acuerdo marco.

3. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

Los servicios deberán prestarse en las localidades indicadas en el Anexo B - Formato de Oferta Económica.

4. PERFIL DE LA EMPRESA - Requisitos obligatorios de precalificación (cumple / no cumple)

Los siguientes requisitos se considerarán como precalificación y únicamente las ofertas que cumplan con lo solicitado pasarán a la evaluación técnica.

La empresa proveedora del servicio deberá presentar respaldos de los siguientes puntos:

- Acta de Constitución de la empresa con mínimo 5 años de antigüedad.
- Nombramiento de Representante Legal.
- Registro Único de Contribuyentes con antigüedad de 5 años de haberse formalizado como empresa e iniciado actividades relacionadas con el objeto del contrato.
- Cédula de Identidad de Representante Legal.
- Contar con experiencia de por lo menos (5) años en el mercado nacional en la prestación del Servicio solicitado, para lo cual se debe remitir mínimo 5 certificados de clientes y/o cartas de referencia.
- Contar con certificaciones de calidad, gestión y seguridad, específicas y relevantes al servicio solicitado.
- En la oferta se debe incluir una descripción de la compañía y un apartado que indique principalmente lo siguiente:
 - Número de proyectos similares y completados correctamente;
 - Número de proyectos similares en curso;
 - Número total de clientes.
- Remitir balances de los últimos 2 años o declaración del Impuesto a la Renta de los últimos 2 años para confirmar su solidez financiera.
- Certificado de la Función Judicial o del Portal Compras Públicas o Declaración Jurada de no estar incurso en causas legales o demandas por fraude o incumplimiento de contrato, ni haber sido declarado contratista incumplido o adjudicatario fallido del estado

5. SERVICIOS SOLICITADOS

Proveer los servicios de acceso a **Internet dedicado de banda ancha** para las Agencias de Naciones Unidas en Ecuador participantes, de acuerdo con el **Anexo B Formato de Oferta Económica**.

Es importante señalar que los anchos de banda indicados en el Anexo B han sido incluidos para que los oferentes conozcan las necesidades de cada Agencia participante, pero no constituyen un compromiso de adquirir una cantidad mínima de megas. Las cantidades pueden variar y dependerán de las ofertas y de los fondos disponibles.

Asimismo, las Agencias podrán solicitar cambios en capacidades de la red sin que esto genere sanciones económicas.

Detalles técnicos del servicio:

- Cobertura con **Fibra Óptica** en las localidades solicitadas.
- Salida internacional por al menos **dos enlaces**.
- Especificar disponibilidad del servicio Anual.
- Indicar si dispone de monitoreo de enlaces.
- Notificaciones de caídas de enlaces.
- Punto focal para resoluciones de problemas.
- Punto focal para nuevos enlaces.
- Punto focal durante la implementación y/o instalación del servicio.
- Tiempos de Instalación de nuevos enlaces.
- Presentar gráficamente el trayecto del enlace por el cual brindará el servicio.
- Soporte técnico **24 x 7 x 365** con ingenieros calificados y con experiencia para todos los canales.
- Incluir en su propuesta las especificaciones de hardware (modelo tipo) de los equipos de conectividad (Modem Router, etc.) propuestos para la solución.
- Tiempo de resolución de problemas de servicio de internet.
- Pérdida de paquetes: cercanos al 0%
- Definir los valores máximos de latencia aceptables para garantizar una experiencia de usuario fluida, especialmente en aplicaciones sensibles al tiempo como videoconferencias o acceso a sistemas remotos.

- Establecer límites máximos de jitter para evitar fluctuaciones en la latencia que puedan afectar la calidad de las comunicaciones en tiempo real.

6. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor de servicios de Internet deberá:

- Garantizar una conexión consistente y confiable.
- Proporcionar los equipos de conectividad necesarios (modem, router, etc.).
- Realizar cualquier trabajo de obra civil en planta externa relacionado con la instalación del enlace, y coordinar con el departamento de tecnología de cada agencia en caso de que se requieran inspecciones o trabajos adicionales. Se deberá incluir el costo en el Anexo B.
- Ofrecer soporte técnico continuo y garantizar tiempos de respuesta rápidos para resolver problemas.
- Asegurar que el servicio sea monitoreado continuamente y que se notifiquen caídas de enlaces de inmediato.
- Presentar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que contenga todos los términos, condiciones y compromisos que permitan cumplir con los requerimientos establecidos por el Sistema de Naciones Unidas, el cuál formará parte integrante del contrato.
- Dada las dificultades de coberturas en algunas ubicaciones remotas y con el fin de garantizar redundancia del servicio, para los sitios donde el Proveedor de Servicio de Internet no pueda prestar servicio con infraestructura propia (Fibra Óptica), se solicita informar el nombre de la empresa con la que prestará el servicio

7. FUNCIONES DEL SERVICIO

El servicio deberá incluir las siguientes funciones y se deberá incluir en la oferta el procedimiento tentativo que mantiene el oferente para cada una de las funciones:

- Los proveedores deberán proporcionar acceso mediante una plataforma Web al sistema de monitoreo gráfico del servicio, que mostrará la información en tiempo real y permitirá obtener reportes sobre la utilización del ancho de banda y el tráfico en diferentes intervalos de tiempo (hora, día, semana o mes). El ingreso a la plataforma deberá ser por medio de usuario y contraseña el mismo que será de uso exclusivo del personal TI de cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas.
- Mantenimiento de Infraestructura: Mantenimiento regular de los equipos y la infraestructura de red para asegurar un rendimiento óptimo.
- Gestión de Incidencias: Protocolo claro para la gestión de incidencias, incluyendo el detalle de los canales de comunicación por niveles que se utilizarán para este fin y los tiempos de respuesta y solución
- Actualización de Sistemas: Implementar actualizaciones de software y hardware necesarias para mantener la seguridad y eficiencia del servicio.
- Reporte de Actividades: Proveer reportes mensuales detallando rendimiento de la red, estadísticas de uso de ancho de banda, latencia, jitter, disponibilidad, incidentes reportados y solución de los mismos.
- Incluir medidas de protección contra ataques de Denegación de Servicio Distribuido (DDoS) para garantizar la continuidad del servicio.
- Detallar las capacidades de gestión de ancho de banda ofrecidas, como QoS, priorización de tráfico y control de congestión.

8. COMPOSICIÓN DE LAS OFERTAS

Además de los documentos correspondientes al perfil de la empresa, los oferentes deberán presentar dos propuestas separadas:

- Propuesta técnica: Deberá presentar la oferta técnica de los parámetros técnicos especificados en los apartados 5, 6 y 7 del presente documento, siguiendo los ítems técnicos listados en el cuadro del apartado 9. **En la propuesta técnica no se debe incluir ningún tipo de costo ya que esto invalida la propuesta y el proveedor será automáticamente descalificado.**
- Propuesta económica: Deberá completar los costos solicitados en el formato del Anexo B- Formato de Oferta Económica, y presentarse de manera separada de la oferta técnica.

9. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación tiene por objeto proporcionar información imparcial de todas las ofertas recibidas, para determinar cuál de ellas cumple con el concepto de mejor costo/calidad en los términos establecidos por El Sistema de Naciones Unidas.

Una vez que los oferentes pasen la etapa de precalificación de ofertas con los requisitos especificados en el numeral 4, se procederá con la evaluación de las propuestas presentadas sobre un total de 100 puntos. La evaluación se realizará en función de criterios técnicos y económicos, donde el puntaje que se asigna a cada componente se determina de antemano del siguiente modo:

Evaluación Técnica:

La propuesta técnica se evaluará por medio de los siguientes criterios sobre 100 puntos, equivalente a una distribución porcentual del 60% de la puntuación final:

1. Cobertura con Fibra Óptica en las localidades solicitadas	
No Tiene	0 puntos
Con otro proveedor	5 puntos
Propia	10 puntos
2. Salida internacional por dos enlaces	
No Cumple	0 puntos
Cumple	10 puntos
3. Disponibilidad del servicio Anual	
Disponibilidad menor al 99.5%	0 puntos
Disponibilidad entre el 99.6% y 99.7%	3 puntos
Disponibilidad entre el 99.8% y 100%	5 puntos
4. Monitoreo de Enlaces	
No cuenta	0 puntos
Si cuenta	5 puntos
5. Notificación de caída de enlaces	
No cuenta	0 puntos
Si cuenta	5 puntos
6. Asigna Persona de contacto para resolución de problemas	
No Cumple	0 puntos
Cumple	5 puntos
7. Punto focal para nuevos enlaces	
No Cumple	0 puntos

Cumple	5 puntos
8. Punto focal durante la implementación y/o instalación del servicio	
No Cumple	0 puntos
Cumple	5 puntos
9. Tiempo de Instalación de nuevos enlaces (Fibra Óptica)	
Mas de 10 días laborables	0 puntos
Entre 8 y 9 días laborables	3 puntos
Menor a 7 días laborables	5 puntos
10. Presenta gráficamente el trayecto del enlace por el cual brindara el servicio.	
No presenta	0 puntos
Si presenta	5 puntos
11. Servicio técnico calificado 24x7x365.	
No cuenta	0 puntos
Si cuenta	5 puntos
12. Equipos.	
El proveedor instalará todos los equipos necesarios para la implementación de los enlaces de última milla sin costo y los mismos son modernos, con tecnología de punta y de marca reconocida.	5 puntos
El proveedor instalará todos los equipos necesarios para la implementación de los enlaces de última milla con costo y los mismos son modernos, con tecnología de punta y de marca reconocida.	3 puntos
El proveedor instalará todos los equipos necesarios para la implementación de los enlaces de última milla con costo y los mismos no son modernos, ni cuentan con tecnología de punta y no son de alguna marca reconocida.	0 puntos
13. Tiempo de resolución de problemas de servicio de internet.	
Menor a 2 horas	5 puntos
Entre 2 y 5 horas	3 puntos
Mayor a 6 horas	0 puntos
14. Perdida de paquetes	
Perdida de paquetes mayor a 1%	0 puntos
Perdida de paquetes menor o igual a 1%	5 puntos
15. Latencia: Valores máximos de latencia aceptables para diferentes tipos de tráfico. <ul style="list-style-type: none">○ Excelente: Menor o igual a 5 ms○ Bueno: Entre 6 ms y 10 ms○ Aceptable: Entre 11 ms y 20 ms○ Deficiente: Mayor a 20 ms	Excelente: 10 puntos Bueno: 6 puntos Aceptable: 3 puntos Deficiente: 0 puntos
16. Jitter: Nivel máximo de fluctuación en la latencia permitido. <ul style="list-style-type: none">• Excelente:<ul style="list-style-type: none">○ Tráfico de voz: Menor o igual a 150 ms○ Tráfico de video: Menor o igual a 200 ms○ Tráfico de datos: Menor o igual a 250 ms• Bueno:<ul style="list-style-type: none">○ Tráfico de voz: Entre 151 ms y 200 ms○ Tráfico de video: Entre 201 ms y 250 ms○ Tráfico de datos: Entre 251 ms y 300 ms• Aceptable:<ul style="list-style-type: none">○ Tráfico de voz: Entre 201 ms y 300 ms○ Tráfico de video: Entre 251 ms y 350 ms○ Tráfico de datos: Entre 301 ms y 400 ms	Excelente: 10 puntos Bueno: 6 puntos Aceptable: 3 puntos Deficiente: 0 puntos

<ul style="list-style-type: none">• Deficiente:<ul style="list-style-type: none">○ Tráfico de voz: Mayor a 300 ms○ Tráfico de video: Mayor a 350 ms○ Tráfico de datos: Mayor a 400 ms	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

El porcentaje que deberá alcanzar una propuesta para que se considere conforme desde el punto de vista técnico será de mínimo 48% de un máximo de 60%. Solamente se analizará el componente económico de aquellos proveedores que superen la evaluación técnica.

Evaluación Financiera:

La propuesta económica constituirá el 40% de la puntuación final. Se asignará la máxima cantidad de puntos a la propuesta que tenga el precio más bajo entre todas las ofertas calificadas. Las demás propuestas de precios recibirán sus respectivos puntos de forma inversamente proporcional al precio más bajo, es decir, [40 pts] x [precio mínimo] / [precio ofertado].

10. PROCEDIMIENTO DE PAGO

De los pagos que se deba hacer, el SNU retendrá las multas que proceda de acuerdo con el contrato, si las hubiere.

La facturación será individual a cada RUC de cada Agencia a mes vencido y el pago de estas se realizará en un plazo de hasta 30 días por medio de transferencia electrónica una vez dado el recibido a satisfacción del servicio contratado por parte de cada Agencia. La confirmación de transferencias con las facturas emitidas es responsabilidad de cada Agencia del sistema de Naciones Unidas.

11. CONTROL Y PENALIDADES

Se descontará el 0.5% de la factura correspondiente a un mes en el caso de suspensión del servicio de internet por responsabilidad del contratista, en adición al no cobro del servicio no prestado.

La reiteración de cortes en el servicio (más de 5) podría ocasionar la cancelación del LTA y/o contratos derivados.

Previo a la firma del contrato se firmará un SLA del servicio, que será parte integrante del contrato, en el que se indicará las condiciones: responsabilidades de las partes, procedimiento de atención, descuentos en caso de infringir el acuerdo, etc. Estos descuentos deberán ser de al menos los valores que se indican en la siguiente tabla:

Disponibilidad	Descuento
100% a 99,60%	0%
99,60% a 99,25%	2%
99,24% a 99,1%	5%
99,09% a 98,5%	10%
99,49% a 97,00%	20%
96,99% a 95,00% ¹	30%
94,99% a 90,00%	50%
Menor o igual al 89,99%	100%

12. CONFIDENCIALIDAD, PRIVILEGIOS E INMUNIDADES, Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Se deberán tener en cuenta las siguientes cláusulas que figurarán en el contrato producto de este proceso competitivo, para su consideración:

(a) Confidencialidad y No Almacenamiento de Datos Comunicados:

Las Partes acuerdan que todos los datos comunicados por y las agencias del Sistema de Naciones Unidas en el uso de los Servicios (en adelante, 'Datos') se considerarán como 'Información' confidencial.

El Contratista no deberá almacenar, divulgar ni transmitir los Datos o su contenido a ninguna persona o entidad que no sea el personal del Contratista que preste servicios en virtud de este Contrato, y que tenga la necesidad de conocer dicha información, sin la autorización previa y por escrito de las agencias del Sistema de Naciones Unidas.

(b) No Inspección ni Análisis de Datos:

El Contratista reconoce que las agencias subsidiarias de las Naciones Unidas son organizaciones internacionales establecida por tratado, y que, como resultado de su estatus, gozan de ciertos privilegios e inmunidades según lo establecido en la Convención sobre los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas de 1946 (en adelante, la 'Convención General'), de la cual Ecuador es parte.

En particular, los datos y la información de las agencias del Sistema de Naciones Unidas, incluidos, entre otros, los Datos y la Información transmitidos de acuerdo con este Contrato, son propiedad de estas agencias y están sujetos a los privilegios e inmunidades otorgados a las Naciones Unidas conforme a la Convención General. Como resultado de estos privilegios e inmunidades, dichos Datos e Información son inviolables y no pueden ser divulgados, proporcionados o puestos a disposición, buscados, confiscados, o interferidos por ninguna parte, a menos que dicha inmunidad sea expresamente renunciada por escrito por las agencias del Sistema de Naciones Unidas.

El Contratista no utilizará ningún Dato para el beneficio del Contratista o de terceros y, en particular, no se involucrará en 'minería de datos' ni permitirá que terceros inspeccionen y analicen cualquier Dato o comunicaciones por o para las agencias del Sistema de Naciones Unidas, ya sea a través de medios automatizados o humanos, excepto según lo expresamente autorizado por escrito por estas."

(c) Notificación de Incidentes de Seguridad:

En caso de cualquier falla por parte del Contratista en manejar, gestionar, destruir, o de otra manera controlar los Datos, o en caso de divulgación no autorizada por parte del Contratista de Datos en cualquier formato, cualquier malversación, o cualquier violación no intencional de la política de privacidad del Contratista que resulte en la violación de cualquier ley, regla o regulación de privacidad de datos aplicable, o cualquier otro acto, error u omisión por parte del Contratista que sea razonablemente probable que resulte en la divulgación no autorizada de Datos (en adelante, un 'Incidente de Seguridad'), el Contratista deberá notificar a las agencias del Sistema de Naciones Unidas inmediatamente (dentro de las veinticuatro (24) horas) después del descubrimiento del Incidente de Seguridad por parte del Contratista, especificando:

(i) la naturaleza y fuente del incidente,

(ii) la naturaleza o tipo de Datos implicados en el incidente,

(iii) la persona o entidad responsable del Incidente de Seguridad, si se conoce, y

(iv) las acciones tomadas o propuestas por el Contratista para remediar o corregir el Incidente de Seguridad y prevenir futuros Incidentes de Seguridad.

El Contratista deberá:

- (a) completar la implementación de todas y cada una de las acciones necesarias para mitigar cualquier efecto perjudicial de dicho Incidente de Seguridad,
- (b) corregir, remediar o curar dicho Incidente de Seguridad, lo que incluirá la recuperación y destrucción de cualquier Dato copiado por un tercero, y
- (c) mantener las agencias del Sistema de Naciones Unidas razonablemente informadas sobre el progreso de la implementación de dichas acciones correctivas y mitigadoras por parte del Contratista."