**EJERCITO ARGENTINO** “2018 - AÑO DEL CENTENARIO DE LA REFORMA UNIVERSITARIA”

*ESTADO MAYOR GENERAL DEL EJÉRCITO*

**CONTRATACIÓN SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR MOVIL Y TRANSFERENCIA DE DATOS**

**EJÉRCITO ARGENTINO - EMGE – DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA**

**ESPECIFICACIÓN TÉCNICA NRO 51 /COM/18**

1. **GLOSARIO**
2. SMS: Servicio de Mensajes cortos. (Short MessageService)
3. MDM: Plataforma para la Administración y Gestión de los Dispositivos Móviles. (Mobile Device Management).
4. DDI: Discado Directo Internacional.
5. RED PRIVADA VIRTUAL MÓVIL (RPVM): Es toda línea celular provista por el adjudicatario al ESTADO NACIONAL.
6. **DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN**
   1. **Aclaración**: El presente documento se produce ante la finalización y ausencia hasta la fecha de un acuerdo marco a nivel nacional que permita la renovación o adquisición de servicios de telefonía celular necesarios para la Fuerza. Se ha intentado mantener el formato y la escritura según el último acuerdo marco vigente hasta el mes de septiembre del corriente año, buscando con ello facilitar la interpretación rápida y eficaz de los servicios que se necesitan contratar.
   2. **Contratación**:

Contratación del servicio de telefonía celular móvil y transferencia de datos, que comprende una RPVM de equipos terminales, con comunicaciones de voz entre los terminales integrantes de la red sin cargo e ilimitadas; envío y recepción de SMS mediante un sistema que permita una gestión masiva de SMS.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Renglón** | **DESCRIPCIÓN**  **(\*)** | **SERVICIO** | **ZONA DE**  **APLICA**  **CIÓN** | **INTENSIDAD DE LA SEÑAL (\*\*)** | **CANTIDAD** |
| 1 | SERV: TELEFONÍA.  TIPO SERVICIO: VOZ  DATOS MÓVILES 10Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 10GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | CABA |  | 110 |
| 2 | SERV. TELEFONÍA.  TIPO SERVICIO:VOZ  DATOS MÓVILES 5Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 5GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | NOA |  | 200 |
| 3 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 5Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 5GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | NEA |  | 10 |
| 4 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO:VOZ DATOS MÓVILES 5Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 5GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | CENTRO+ CUYO |  | 200 |
| 5 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 5Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 5GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | CAMPO DE MAYO |  | 100 |
| 6 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 5Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 5GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | PATAGONIA |  | 70 |
| 7 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 2Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 2GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | NOA |  | 300 |
| 8 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 2Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 2GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | NEA |  | 10 |
| 9 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO:VOZ DATOS MÓVILES 2Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 2GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | CENTRO + CUYO |  | 300 |
| 10 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO:VOZ DATOS MÓVILES 2Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 2GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | CAMPO DE MAYO |  | 100 |
| 11 | SERV. TELEFON;  TIPO SERVICIO: VOZ DATOS MÓVILES 2Gb | SERVICIOS DE VOZ, SMS, DATOS 4G, 2GB con reducción de velocidad de navegación superados los GB, DDI, TARIFA PLANA NACIONAL, AMERICA COSTO LLAMADA LOCAL. | PATAGONIA |  | 120 |
| 12 | SERV. TELEFONÍA; TIPO SERVICIO DE CONEXIÓN DIRECTA O PUSH TO TALK | SERVICIO DE CONEXIÓN DIRECTA o PUSH TO TALK (PTT) donde al pulsar un botón se pueda dialogar en forma instantánea con otro usuario tanto en forma local como internacional. | TODO EL TERRITORIO |  | 33 |

**(\*) La descripción solicita un servicio de base, pero la oferta puede ser por un servicio superior a lo requerido.**

**(\*\*)IMPORTANTE: Intensidad de la Señal, deberá ser completado por el oferente al momento de presentar la oferta y con la finalidad de evaluar la calidad del servicio en la zona solicitada.**

**La columna se completará con los siguientes parámetros:**

**“0”: sin cobertura**

**“1”: señal baja**

**“2”: señal buena**

**En caso de que el oferente no complete esta columna, se tomará como valor CERO (sin cobertura).**

1. **REQUISITOS DE LOS PERFILES**
   1. Unidad de Medida: MES (ABONO MENSUAL).
   2. CONSUMO MENSUAL:
      1. Cantidad de minutos dentro de la RPVM: Ilimitado.
      2. Cantidad de minutos fuera de la RPVM: DIEZ MIL (10.000) minutos.
      3. Cantidad de SMS del plan: CINCO MIL (5.000).
   3. VOZ Y DATOS: En ningún caso se aceptará cargo adicional alguno.
   4. VOZ Y DATOS: En caso de quedar sin crédito se debe poder cargar crédito con tarjetas prepagas.
   5. ROAMING: En toda América a un costo como llamada local dentro del plan. Europa a solicitud con facturación separada.

**4. VALOR DEL MINUTO ADICIONAL**

Se entiende por valor del minuto adicional solamente al referido al excedente del plan contratado.

El costo del consumo de Roaming fuera de lo solicitado, deberá estar especificado en una facturación por separado.

El valor del minuto adicional deberá incluir todo concepto. No se aceptarán adicionales por causas tributarias u otras razones.

Por los demás consumos excedentes no se aceptarán cargos.

En cuanto al Consumo Premium (ya sea llamadas o SMS), las líneas deberán tener “**bloqueado”** el servicio, por lo que **no debe haber cargos por dicho concepto**.

**5. SERVICIOS A INCLUIR EN EL ABONO**

a. Identificador de llamadas.

b. Paquete de datos.

c. Contestador automático.

d. Conferencia tripartita.

e. Llamada en espera.

f. Notificación de mensajes.

g. Gastos administrativos.

h. Asistencia móvil.

i. Bloqueos de servicios según requerimiento de la jurisdicción o entidad contratante.

**6. SERVICIO TÉCNICO**

El proveedor del servicio deberá brindar asistencia técnica para todo el Software correspondiente a este servicio, a solicitud de la jurisdicción o entidad contratante, durante la vigencia de la respectiva orden de compra.

**7. ACTIVACIONES EN CASO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.**

El proveedor del servicio deberá entregar a la Dirección de Comunicaciones e Informática, Departamento Comunicaciones en formato digital el listado de todas las activaciones diarias de las líneas que hubiere designado la respectiva jurisdicción o entidad contratante. Tal listado deberá contener: número de línea, tipo de perfil, CUIT de la repartición, N° de Imei, N° de Sim y fecha de alta.

**8. SERVICIO DE CANCELACIÓN/SUSPENSIÓN**

El proveedor del servicio deberá suspender o cancelar los servicios de una determinada línea, en forma inmediata, a petición de la jurisdicción o entidad contratante.

**9. CAMBIO DE PERFIL**

Durante la vigencia del contrato la jurisdicción o entidad contratante podrá solicitar el cambio de perfil para cualquiera de las líneas contratadas, mediante nota firmada por el responsable de la jurisdicción o entidad contratante. Dichas gestiones administrativas se realizarán sin cargo para la jurisdicción o entidad contratante.

**10. PORTABILIDAD NUMÉRICA**

El proveedor del servicio deberá disponer de los recursos necesarios para efectuar la portabilidad del número telefónico en los terminales actuales que se encuentren recibiendo servicios de otra prestadora, sin costo alguno, siempre que la jurisdicción o entidad contratante así lo requiera (RES SC 98/10).

**11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.**

* 1. Solicitudes de Servicio y Sistemas de Reclamos

Ante un reclamo el proveedor del servicio deberá proceder de la siguiente manera: Entregar un número único de ticket por cada solicitud. En el ticket generado por cada incidente debe constar la fecha de realización del pedido, número de teléfono afectado, perfil, estado en que se encuentra el pedido, fecha de última actualización, identificador del tipo de trámite y descripción del incidente.

* 1. Atención y Servicio Postventa

Se deberá proveer atención sin cargo las VEINTICUATRO (24) horas, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. Podrá accederse a dicha atención mediante cualquiera de las siguientes opciones:

* + 1. Desde un número provisto por el oferente a un número gratuito.
    2. Desde una línea fija a un número gratuito.
    3. A través de una página web específica.
    4. Por correo electrónico.
    5. Ante un incidente que no tenga resolución en el momento, el proveedor deberá generar un ticket que pueda ser visualizado desde el sistema de reclamos antes descripto.

El tiempo de resolución no podrá ser superior a las CUARENTA Y OCHO (48) horas. El prestador del servicio deberá garantizar que las llamadas de ayuda tengan una velocidad media de respuesta menor o igual a CIENTO OCHENTA (180) segundos durante el horario de 9:00 a 18:00 horas.

**12. PENALIDADES**

Ante la caída del servicio de comunicaciones móviles contratado y cuando la demora en la reposición del mismo sobrepase las CUARENTA Y OCHO (48) horas, el proveedor del servicio será pasible de una multa del CERO COMA CINCO POR CIENTO (0,5%) del abono mensual facturado por cada hora de atraso por la cantidad de líneas móviles afectadas.

El incumplimiento de las prestaciones a las que el proveedor del servicio se obliga en el presente contrato facultará a la Dir Grl Com Info a rescindir el mismo por justa causa, si tuvieran lugar la caída del servicio en CINCO (5) ocasiones como mínimo durante un mismo año o en DOS (2) ocasiones durante un mismo mes, cada una de ellas informada al proveedor del servicio, siempre que en dichas caídas se supere el plazo de restablecimiento del servicio estipulado, ya sea que ocurran con los servicios prestados a una sola entidad o a varias de ellas.