

# FORMATO DE PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nomenclatura del procedimiento de selección	CONCURSO PÚBLICO N° 05-2024-MINEDU/UE 024
---	---

Objeto de la contratación	SERVICIO PARA ENVÍOS DE SMS Y MAILING EN EL MARCO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA
---------------------------	--

N° de orden	Consultas y observaciones					Absolución de las consultas y observaciones		
	Acápites de las Bases			Participante	Consulta y/u Observación	Artículo y norma que se vulnera (en el caso de observaciones)	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
	Sección	Numeral y Literal	Pág.					
1	Específico	1.8, 1.8	1.4	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Se consulta, si lo indicado en el numeral 1.8 de las bases, que es el Plazo de Prestación de Servicio, será lo que se debe de consignar en el Anexo 4 que es la Declaración Jurada de Plazo de Prestación de Servicio o en todo caso, se solicita que el Comité de Selección, pueda llenar este anexo, a fin de evitar confusión en los postores al momento que deben llenar este anexo.		Se aclara al participante que es de exclusiva responsabilidad del postor “CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO”, en el ANEXO N° 4 como parte de los documentos que conforman su oferta; en tanto, dicha información se encuentra descrita literalmente en el acápite 7.1.3. del numeral 3.1 de los Terminos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, el cual dice: El servicio se ejecutará por un plazo de 360 días calendario (equivalente a 12 periodos de 30 días calendario cada uno) y/o hasta agotar el monto contratado contabilizados a partir del día siguiente de suscrita el “Acta de Inicio” entre la OGC y Contratista .”	No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas
2	Específico	3.1, 9	37	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Se consulta, si la forma de pago, será por consumo mensual o la entidad pagara en montos iguales mensual.		Se aclara al participante que acápite 9 del numeral 3.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, el cual dice: “... asimismo, el importe de la conformidad de servicio se registrá en relación a lo consumido durante cada periodo de prestación del servicio.”	No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas
3	Específico	3.2, b	42	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	De la lectura de las bases, se puede apreciar que como monto de experiencia del postor, se esta solicitando S/. 1,000,000.00 (un millón de soles), lo cual nos parece muy excesivo por lo que se estaría restringiendo la participación de postores; en tal sentido se solicita que se reduzca el monto solicitado a S/. 450,000.00 para que así haya mayor pluralidad de postores interesados en participar de este proceso de seleccion.		Se aclara al participante que durante la etapa de indagación de mercado del presente requerimiento, se evidenció que existe la pluralidad de postores que tienen capacidad para acreditar la experiencia de la letra del numeral 3.2 de los Terminos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, bajo las condiciones que establecen las Bases, más aún si las	No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas

							empresas que participaron para la determinación de mercado no efectuaron ninguna observación al respecto. Asimismo se precisa que el monto requerido se encuentra dentro de los límites señalados en las BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL, aprobado mediante Directiva Nº 001-2019-OSCE/CD.  En consecuencia, no se acepta dicha petición.	
4	Específico	7.1.1, 3.1	36	SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	<p>Etapas Preparatorias de los Términos de Referencia nos indican lo siguiente:</p> <p>¿En caso el Plan de Trabajo tuviera observaciones, estos deberán ser subsanados en un plazo de hasta dos (02) días calendario, contados a partir de día siguiente de habérselo comunicado mediante correo electrónico</p> <p>La OGC tendrá hasta siete (07) días calendario, contados a partir del día siguiente de recepcionado el plan de trabajo subsanado señalado en la letra a), para su aprobación; asimismo, dentro del mismo plazo, la OGC notificará al contratista, mediante correo electrónico, la aprobación del plan de trabajo subsanado.¿</p> <p>En atención a ello, entendemos que, ¿En caso el Plan de trabajo no tenga observaciones y no requiera subsanación, el plazo de 07 días calendarios para la aprobación del mismo sería contabilizado desde el día siguiente de la recepción del Plan de Trabajo presentado inicialmente?. Solicitamos a la entidad confirmar si nuestra apreciación es correcta.</p>		Se confirma al participante lo señalado en el acápite 7.1.1 del numeral 3.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, respecto al Plan de Trabajo, el plazo es de 07 días calendario.	No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas
5	Específico	3.2, A.1.1	41	SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	<p>A CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</p> <p>A.1 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</p> <p>A.1.1. FORMACIÓN ACADÉMICA</p> <p>Un (01) Gestor: Bachiller y/o titulado técnico y/o titulado profesional universitario en computación y/o sistemas y/o administración y/o ingeniería informática y/o ingeniería electrónica</p> <p>Un (01) Ejecutor de Envíos: Bachiller y/o titulado técnico y/o titulado profesional universitario en computación y/o sistemas y/o administración y/o ingeniería informática y/o ingeniería electrónica</p> <p>En atención a ello, entendemos que, ¿Cuándo indican Bachiller y/o titulado técnico y/o titulado profesional universitario en sistemas, se incluye también a la carrera de Ingeniería de</p>		<p>Se confirma al participante lo señalado en el acápite A.1.1 del numeral 3.2 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, respecto a la formación académica del personal clave.</p> <p>Nota importante:</p> <p>En el caso de que el postor presente a personal clave Ingeniero, para la contabilización de la experiencia debe estar habilitado para ejercer la profesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° del Reglamento de la Ley N° 28858, ley que complementa la Ley N° 16053, ley que autoriza al Colegio de Ingenieros del Perú, para supervisar a los profesionales de Ingeniería de la República.</p> <p>(PRONUNCIAMIENTO Nº 70-2021/OSCEDGR)</p>	En la acreditación del personal clave se incluirá lo siguiente: Nota importante: En el caso de que el postor presente a personal clave Ingeniero, para la contabilización de la experiencia debe estar habilitado para ejercer la profesión, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° del Reglamento de la Ley N° 28858, ley que complementa la Ley N° 16053, ley que autoriza al Colegio de Ingenieros del Perú, para supervisar a los profesionales de Ingeniería de la República.

					Sistemas?. Solicitamos a la entidad confirmar si nuestra apreciación es correcta.		profesionales de Ingeniería de la República. (PRONUNCIAMIENTO N° 70-2021/OSCEDGR)	
6	Específico	3.2, B	42	SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	<p>B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p>Se consideran servicios similares a lo siguiente:</p> <p>¿Servicio de envío de SMS a celulares y/o</p> <p>¿Servicio de envíos de mailing (correos electrónicos masivos) y/o</p> <p>¿Servicios administrados de CCM (Customer Communication Managmment) y/o</p> <p>¿Implementación de CCM (Customer Communication Managmment) y/o</p> <p>¿Proyectos de CCM (Customer Communication Managmment) y/o</p> <p>¿AMS de CCM (Customer Communication Managmment)</p> <p>En atención ello, solicitamos a la entidad que, dentro del Servicio de envío de SMS a celulares, se concediere como servicio similar al Servicio de envío de mensajes de texto masivos ya que este guarda relación con el objeto de la contratación actual.</p>		<p>Se confirma lo solicitado por el participante, por lo tanto en el literal B del numeral 3.2 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, será considerada como servicio similar lo siguiente:</p> <p>-Servicio de envío de mensajes de texto masivo y/o</p>	<p>En atención a la Integración de Bases, se procederá precisar en el literal B del numeral 3.2 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, de acuerdo al siguiente texto:</p> <p>-Servicio de envío de mensajes de texto masivo y/o</p>
7	Específico	7.1.2, 3.1	36	SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	<p>Etapas de Implementación de los Términos de Referencia</p> <p>En un plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo señalado en el numeral 7.1.1, el contratista realizará la instalación, configuración y pruebas del servicio mediante las plataformas de SMS y Mailing que incluye sus App.</p> <p>En atención a lo antes mencionado, hacemos presente que el enmascarado de un número depende de la respuesta de cada una de las operadoras, no dependiendo las mismas del contratista. Por ello, se solicita a la Entidad se pueda ampliar el plazo de implementación hasta 70 días calendario con el fin de cumplir con la implementación correcta del enmascarado para los operadores solicitados.</p> <p>Lo manifestado, precisa a cumplir con el principio de libertad de concurrencia, donde las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, así como la prohibición de la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores; asimismo cumplir con el principio de igualdad de trato, el mismo que exige que todos los proveedores dispongan de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de ventajitas.</p>		<p>Visto que los SMs deben ser remitidos con el enmascarado a cualquier línea celular que se encuentre registrado en cualquier operador de Telefonía Celular (Movistar, Claro, Entel, Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano), se acoge lo solicitado por el participante.</p> <p>Por lo tanto, en el acápite a) del numeral 3.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, se precisara el siguiente párrafo:</p> <p>“En un plazo de hasta setenta (70) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo...”</p>	<p>En atención a la Integración de Bases, se procederá precisar en el acápite a) del numeral 3.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>“En un plazo de hasta setenta (70) días calendario, contados a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo...”</p>

8	Específico	6, 3.1	23	<p>SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</p> <p>Tercer guion del numeral 6. Descripción del Servicio del TDR. Se podrá enviar SMS a cualquier línea celular que se encuentre registrado en cualquier operador de Telefonía Celular (Movistar, Claro, Entel, Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano) que operen en el Perú. Los envíos de SMS a los operadores Movistar, Claro, Entel y Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano, deberán ser enmascarados (ejemplo: MINEDU), y el Mailing podrá enviarse a cualquier dominio de correo ya sea público o corporativo.</p> <p>El envío de SMS deberá realizarse conforme a lo regulado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), considerando la zona de cobertura del operador de telefonía.</p> <p>En la Prioridad de Envíos del literal p) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia indica lo siguiente:</p> <p>p) La plataforma de envíos para operadores de Movistar, Claro, Entel y Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano, debe realizar los envíos de SMS con remitente enmascarado, con el acrónimo del Ministerio de Educación, ejemplo: ¿MINEDU¿. En ningún caso los SMS deben salir con remitente que contenga números largos o números cortos que puedan ser utilizados por otros clientes del contratista o relacionadas a campañas políticas o que no guarden relación con el MINEDU (el no cumplimiento de lo requerido será estipulado como una falta y se penalizará al contratista).</p> <p>Prioridad de Envíos (página 27) El contratista deberá otorgar canales exclusivos (propios para el MINEDU) para los envíos de SMS y/o SMS Notify, de manera que se minimice la generación de colas previas y se cumpla con la capacidad de envío requerida en el numeral 6.1, literal p). Los mismos que serán enviados desde un remitente enmascarado con las siglas ¿MINEDU¿ para Movistar, Claro, Entel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano.</p> <p>En el tercer guion del numeral 6 se ha determinado que se deberá enviar los SMS con enmascarados (ejemplo MINEDU), no obstante en la Prioridad de Envíos del literal p) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia señalan de manera categórica que el enmascarado será sin lugar a dudas con las siglas MINEDU para los operadores de telefonía, con lo que se entiende que</p>		<p>Se aclara al participante que el Ministerio de Educación no tiene algún vínculo contractual con proveedores de servicio sobre el uso particular del acrónimo MINEDU.</p> <p>Es responsabilidad del postor cumplir con el envío de los SMS desde un remitente enmascarado para Movistar, Claro, Entel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano.</p> <p>Al haber encontrado el participante en la Prioridad de Envíos del literal p) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia de las Bases Administrativas donde no se señala como ejemplo MINEDU se actualizará esa parte en los términos de referencia para que quede claro que MINEDU se trata de una referencia, pues el acrónimo deberá estar relacionado al Ministerio de Educación.</p>	<p>En atención a la Integración de Bases, se procederá precisar en la Prioridad de Envíos del literal p) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia de las Bases Administrativas, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>...”Los mismos que serán enviados desde un remitente enmascarado del Ministerio de Educación (por ejemplo, MINEDU) para Movistar, Claro, Entel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano”...</p>
---	------------	--------	----	---	--	--	--

					<p>resultará obligatorio contar con dicho enmascarado (MINEDU), sin embargo, este enmascarado lo posee y utiliza el actual contratista del servicio derivado del contrato con el que cuenta actualmente la Entidad. Al respecto, para que el nuevo contratista pueda utilizar el enmascarado MINEDU va a resultar indispensable que sea la Entidad quien asuma la obligación y responsabilidad de trasladar el enmascarado MINEDU del contratista saliente hacia el nuevo contratista, ya que es la Entidad el titular de la denominación y del enmascarado y el nuevo contratista se vería imposibilitado de realizar esa gestión, ya que no es parte del contrato actual ni posee ningún tipo de injerencia sobre el contratista del servicio saliente.</p> <p>En esa medida, se solicita que se confirme que la Entidad es la responsable y tiene la obligación de realizar las gestiones administrativas y legales para el traslado del enmascarado MINEDU hacia el nuevo contratista del servicio, o en su caso, nos confirme que la Entidad nos emitirá un documento con el cual el nuevo contratista gestione ante los operadores el enmascarado MINEDU e indicar que dicho documento nos lo emitirá consentida la buena pro a fin de cumplir con los plazos de implementación del servicio.</p> <p>En el supuesto que la Entidad no confirme ello, se solicita nos aclare la duda de si es o no obligatorio el enmascarado MINEDU en los envíos del SMS, ya que se ha indicado que es un ejemplo, es decir, la Entidad debe confirmar si se podrá utilizar un enmascarado denominado MINEDU OGA, MINEDU SMS, o cualquier otra denominación enmascarada en la que se añada letras a la denominación MINEDU, a fin de no tener ninguna imposibilidad de incumplir las obligaciones contractuales. Esto es justificado en tanto de no asumir la Entidad la responsabilidad de trasladar los derechos del uso del enmascarado MINEDU hacia el nuevo contratista, sería una limitación a participar en el presente procedimiento de selección ya que el único postor apto para cumplir con dicha condición y futura obligación es el actual contratista del servicio, vale decir, habría direccionamiento hacia un determinado proveedor que no sería más que el actual contratista.</p>			
9	Específico	6.1, h	25	<p>SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</p>	<p>Características de la Plataforma de envío de SMS a Celulares de los Términos de Referencia: El contratista proporcionará una plataforma ejecutable en Windows (plataforma estandarizada en el MINEDU), capaz de realizar gestión de envíos de SMS y reportes. La plataforma proporcionada trabajará en un entorno vía web para usuarios finales y operadores, este debe funcionar con cualquier</p>		<p>Se aclara al participante que la letra h) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, el cual dice: "... La plataforma proporcionada trabajará en un entorno vía web para usuarios finales y operadores, este debe funcionar con cualquier navegador y bajo</p>	<p>No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas</p>

					<p>navegador y bajo los entornos de sistemas operativos Windows, IOS y Android como mínimo (MINEDU realiza comunicación móvil mediante las plataformas IOS y Android. La solución debe estar alojada en una nube o nube privada para que pueda ser usada desde cualquier navegador. El contratista será responsable de licenciar su plataforma y las conexiones que estas requieran para cumplir con lo requerido por la Entidad.</p> <p>En atención a ello, solicitamos a la Entidad retirar la afirmación errada donde manifiesta que la plataforma debe ser ejecutable en Windows, ya que en la actualidad las Plataformas de ejecutan en servidores con características orientadas a escalabilidad y redundancia y no son en entorno windows, es decir que la Plataforma del contratista no debe ofrecer un ejecutable en Windows ya que al ser cloud le va a permitir funcionar en cualquier navegador, ahí si bajo los entornos de Windows, IOS y Android.</p> <p>De mantener esta especificación, se estaría beneficiando al actual proveedor (si es que cumple con esta especificación técnica) no dando la pluralidad de postores.</p>		<p>los entornos de sistemas operativos Windows, IOS y Android como mínimo (MINEDU realiza comunicación móvil mediante las plataformas IOS y Android. La solución debe estar alojada en una nube o nube privada para que pueda ser usada desde cualquier navegador.”</p> <p>En ese sentido, la plataforma será cloud. El Minedu hace énfasis a la plataforma ejecutable en Window dado que, los equipos de computo utilizan este sistema operativo (estandarizado por el uso común de sus colaboradores).</p> <p>En consecuencia, no se acepta dicha petición.</p>	
10	Específico	6.1, h	25	<p>SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA</p>	<p>Características de la Plataforma de envío de SMS a Celulares de los Términos de Referencia:</p> <p>El contratista proporcionará una plataforma ejecutable en Windows (plataforma estandarizada en el MINEDU), capaz de realizar gestión de envíos de SMS y reportes. La plataforma proporcionada trabajará en un entorno vía web para usuarios finales y operadores, este debe funcionar con cualquier navegador y bajo los entornos de sistemas operativos Windows, IOS y Android como mínimo (MINEDU realiza comunicación móvil mediante las plataformas IOS y Android. La solución debe estar alojada en una nube o nube privada para que pueda ser usada desde cualquier navegador. El contratista será responsable de licenciar su plataforma y las conexiones que estas requieran para cumplir con lo requerido por la Entidad.</p> <p>Solicitamos nos aclaren a que se refiere con la plataforma estandarizada en el MINEDU, ya que al no tener este estándar los postores desconocemos este sistema, plataforma y demás aspectos y condiciones del mismo y no podría ser valorizado económicamente. Además, que por el Principio de Vigencia Tecnológica en el mundo tecnológico actual los servicios objeto de convocatoria se llevan a cabo por Cloud.</p>		<p>Se aclara al participante que la letra h) del numeral 6.1 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, el cual dice: “... La plataforma proporcionada trabajará en un entorno vía web para usuarios finales y operadores, este debe funcionar con cualquier navegador y bajo los entornos de sistemas operativos Windows, IOS y Android como mínimo (MINEDU realiza comunicación móvil mediante las plataformas IOS y Android. La solución debe estar alojada en una nube o nube privada para que pueda ser usada desde cualquier navegador.”</p> <p>En ese sentido, la plataforma será cloud. El Minedu hace énfasis a la plataforma ejecutable en Window dado que, los equipos de computo utilizan este sistema operativo (estandarizado por el uso común de sus colaboradores).</p> <p>En consecuencia, no se acepta dicha petición.</p>	No se incorporará ninguna precisión y/o modificación en las bases administrativas

11	Específico	6.2	6.7	SOLUCIONES EN GESTION PUBLICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	En Atención a las Características de la plataforma de envíos de Mailing Detalle, solicitamos confirmar que, si la Entidad requiere enviar e-mails, utilizando algunos de sus dominios propios (eje. @mindu.gob.pe), La Entidad deberá inscribir en sus DNS el SPF y DKIM los datos del Contratista para que a través de la plataforma del Contratista pueda enviar los correos a los contribuyentes en nombre del dominio de la Entidad		Se confirma lo solicitado por el participante, por lo tanto se agregará el literal o en el numeral 6.2 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, de acuerdo al siguiente párrafo:  o) Los mailing (correos electrónicos) que envíe el Ministerio de Educación se realizarán empleando el dominio @minedu.gob.pe	En atención a la Integración de Bases, se procederá a agregar el literal o en el numeral 6.2 de los Términos de Referencia, Capítulo III de las Bases Administrativas, de acuerdo al siguiente texto:  o) Los mailing (correos electrónicos) que envíe el Ministerio de Educación se realizarán empleando el dominio @minedu.gob.pe
----	------------	-----	-----	--	---	--	---	---