

<b>Versión 02</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA ENVÍOS DE SMS Y MAILING EN EL MARCO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EXTERNA”</b>	<b>Fecha: 08/08/2024</b>
-----------------------	---	------------------------------

**1. Área usuaria/Unidad Ejecutora:**

Oficina General de Comunicaciones – OGC / Oficina de Comunicaciones (OCOM)  
Unidad Ejecutora 024

**2. Denominación del servicio:**

Contratación del servicio para envío de SMS y Mailing en el marco de la Comunicación Institucional Externa.

**3. Objetivos del servicio:****3.1 Objetivo General:**

Contratar el servicio para envíos de SMS y Mailing de comunicación masiva en el marco de la Comunicación Institucional Externa por medio de un contratista que gestione envíos de SMS a los operadores de telefonía local (Movistar, Claro, Entel, Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano) y proveedores de correo electrónico a cualquier dominio sea público o corporativo.

**3.2 Objetivos Específicos:**

3.2.1 El servicio permitirá difundir las actividades y servicios del Ministerio de Educación de manera directa, segura y personalizada, permitiendo informar en forma efectiva y oportuna acciones que ayuden a realizar coordinaciones institucionales.

3.2.2 El servicio permitirá el cumplimiento de los compromisos de gestión del MINEDU a través de la difusión masiva.

**4. Finalidad Pública:**

Informar a la comunidad educativa en forma masiva, segura y oportuna las actividades y/o eventos del MINEDU a fin que apoyen los objetivos del sector educación.

**5. Justificación del Requerimiento:**

El MINEDU no cuenta con la infraestructura o servicios que permitan realizar campañas de difusión a través de mensajes de texto (SMS) o correos electrónicos a dominios en general. Por ello, requiere la contratación del servicio para la implementación de un servicio especializado, que permita al MINEDU realizar difusión masiva al sector educación, de manera directa, segura y personalizada.

La Encuesta Nacional a Docentes (ENDO) de 2016, revela que el 72% de docentes de instituciones educativas públicas urbanas y rurales conoce la estrategia de envío de mensajes de texto Somos Docentes.

Asimismo, el 92% manifiesta estar a favor de la misma. Se han realizado 4 grupos focales en las regiones de Cusco, Ucayali, Cajamarca y Piura, del análisis de los grupos focales se ha podido identificar los canales y medios de comunicación preferidos por los docentes,

resaltando la aceptación que mostraron por la estrategia SoMoS Docentes, que se habría configurado como uno de los principales mecanismos comunicacionales de MINEDU. Además, este servicio es necesario para la difusión de actividades y servicios dirigidos a la comunidad en general.

## 6. Descripción del servicio:

### Características del servicio:

#### Detalle

- La OGC será la responsable de la administración del servicio y de las coordinaciones directas con el contratista.
- La administración de las bases de datos se realizará de dos formas:
  - Los números telefónicos o correos electrónicos de la base de dato de docentes, directores que es administrada por la DIBRED será compartida a través de correo electrónico al contratista en la etapa de implementación por el Minedu.
  - La base de datos de las demás direcciones y oficinas del MINEDU serán enviadas a través de correo electrónico (el archivo Excel contendrá una contraseña que será facilitada al contratista para realizar las pruebas de envío) durante la etapa de implementación.
- 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.

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.

- La tabla 1 detalla la cantidad total de SMS y Correos electrónicos que requiere contratar la OGC; así como la proyección de envíos aproximados por cada periodo de prestación.

**Tabla 1**

Descripción	Cantidad aproximada de envíos por periodo	Plazo	Total
Envíos de SMS a operadores Movistar, Claro, Entel y Bitel y nuevos operadores de telefonía dentro del territorio peruano, enmascarados.	1,700,000 (SMS)	12 periodos de 30 días calendario cada uno	20,400,000 SMS
Envíos de Mailing a cualquier dominio de correo.	840,000 (Correos)	12 periodos de 30 días calendario cada uno	10,080,000 correos electrónicos

- a. En caso de que los SMS y Correos Electrónicos proyectados para su envío durante el periodo de prestación, no se consuman en su totalidad y/o se consuman de forma parcial, el saldo de SMS y Correo electrónicos **serán acumulativos para el siguiente periodo de prestación del servicio.**
- b. En caso de que los SMS y Correos Electrónicos excedan la cantidad de envíos proyectados por periodo, estos serán descontados del total contratado.
- c. En caso de que los SMS y Correos Electrónicos estén dirigidos a la comunidad educativa (como docentes, directores, administrativos o beneficiarios de los programas del Minedu), el MINEDU proporcionará al contratista los números de celulares o correos electrónicos a los que se les remitirá el mensaje. El contratista debe proporcionar el filtrado de la base de datos SMS y Mailings.
- d. En caso de que los SMS y Correos Electrónicos estén dirigidos al público peruano en general, el contratista deberá utilizar una base de datos que posea y cumpla con la Ley de protección de datos personales - Ley N° 29733. La base de datos deberá tener como mínimo el registro de 1 000 000 de números de celulares y 1 000 000 de correos electrónicos de personas de nacionalidad peruana con datos de su edad y región a fin de ofrecer la posibilidad al Minedu de enviar diversas cantidades de mensajes según segmentación o necesidad. El Minedu es una entidad estatal y, como tal, enviará comunicaciones o mensajes de tipo informativo y de utilidad pública.
- e. Durante la etapa de ejecución de la prestación del servicio, el Minedu podrá proporcionar la base de datos en la misma fecha del envío. Cabe destacar que habrá casos donde el Minedu solicitará hacer envíos donde se utilice la base de datos del contratista que forma parte del presente servicio.
- f. En caso que el contratista envíe los SMS o Correos Electrónicos a otros destinatarios que no pertenezcan a la base de datos proporcionada por el Ministerio de Educación, en coordinación con el Minedu deberá corregir el error sin ningún costo adicional para el ministerio. Enviará el SMS o Correo Electrónico a sus originales destinatarios y a los que envió el mensaje por error, enviará un mensaje proporcionado por el Minedu donde se explique la equivocación. Por este tipo de error se le aplicará una penalidad.
- g. En caso que el contratista envíe los SMS o Correos Electrónicos masivos con fallas o distintos a la prueba de envío aprobada por el Ministerio de Educación, en coordinación con el Minedu, deberá corregir el error sin ningún costo adicional para el ministerio. Enviará el SMS o Correo Electrónico hasta que sus originales destinatarios los reciban correctamente. Por este tipo de error o falla se le aplicará una penalidad.

De ocurrir que, la Oficina usuaria apruebe un envío masivo luego de la prueba de envío, con data errada, comunicará al contratista la cancelación del envío de los SMS o Correos Electrónicos. Este tipo de incidencia no configuraría la aplicación de penalidad alguna.

- Modalidad de envío: SMS vía XML, JSON.

#### 6.1 Características de la plataforma de envíos de SMS a celulares:

- a) Web administrable.
- b) MINEDU se conectará de forma automática mediante XML, JSON y realizará envíos a través de sus servidores de aplicaciones; los envíos mediante XML, JSON serán del tipo SOAP, vía API de conexión. Asimismo, se aceptarán conexiones del tipo Wsdl, http get post.

- c) MINEDU integrará sus sistemas usando el protocolo API's de conexión para la conexión y envíos de SMS. MINEDU enviará los SMS cargando un archivo a través de la web del contratista y con opción para programar fecha y hora por cada envío. Los sistemas de información a integrar están desarrollados en .NET, base de datos en SQL y MySQL. El contratista debe entregar las fichas técnicas de las API que implemente conjuntamente con el plan de trabajo.
- d) El contratista proporcionará un servicio web (instalado en sus servidores) para la recepción y procesamiento del XML, JSON enviado por MINEDU.
- e) El contratista proporcionará una aplicación alojada en internet, capaz de procesar envíos y seguimiento de SMS gestionados en grandes volúmenes.
- f) El contratista debe disponer de la herramienta de envíos automáticos o manuales de SMS y mailing; el Minedu con la Oficina usuaria son los responsables de los envíos e integración de los sistemas de gestión internos con el recurso informático de la entidad. Asimismo, de existir algún nuevo desarrollo adicional será notificada su complejidad y tendrá articulación directa con un especialista programador para la integración correspondiente.
- g) El contratista proporcionará una herramienta Web, capaz de gestionar la creación, edición y la asignación de sub-usuarios a los cuales podrá repartir la cantidad de SMS a utilizar, estos SMS serán descontados de la cuenta principal. El usuario principal podrá además generar los reportes gráficos y exportables a Excel, de todos o cada uno de los sub-usuarios que requiera.
- h) 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.
- i) El contratista asignará desde sus instalaciones una persona con un correo y número directo que realizará los envíos de lunes a viernes de 08:00 am a 08:00 pm. Asimismo, sábados, domingos y feriados según la demanda y necesidad de la entidad; en caso se requiera realizar envíos en dichas fechas, el contratista deberá responder a los requerimientos en un tiempo máximo de dos (02) horas desde la primera comunicación del MINEDU a través de los canales de comunicación del contratista.
- j) Los envíos se realizarán de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 7:00 hrs hasta las 21:00 hrs. Cualquier envío fuera del horario establecido, entrara en pausa y se retomara al día siguiente en el horario citado o de acuerdo a la necesidad de corte del MINEDU.
- k) El contratista brindará una plataforma en IOS y Android para gestionar envíos de SMS mediante web y APP para móviles o una plataforma responsive que pueda visualizarse en dispositivos IOS y Android. Asimismo, permitirá visualizar y remitir reportes de envío (métricas e indicadores) y permitirá enlazarse con los contactos del teléfono móvil (Se realizarán envíos a los contactos de los celulares contratados por el

MINEDU, por lo que los APPs deben contar con esta funcionalidad).

- l) La plataforma SMS debe estar expresada en idioma Castellano y la cantidad de caracteres por mensaje debe ser hasta ciento sesenta (160). Los caracteres deberán ser parte del alfabeto GSM7 y representar un (1) carácter según la siguiente tabla:

<b>Caracteres alfanuméricos:</b>	A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Caracteres especiales:</b>	ñ Ñ Ç à è É é ù ò ä Ä ö Ö ü Ü Å å
<b>Otros caracteres:</b>	( ) < > ¿ ? ¡ ! / & ' » * + - , . ; : = # % _ (espacio) (salto de línea)
<b>Símbolos:</b>	@ £ \$ ¥ ¢ ø Æ æ ß §

- m) La plataforma será capaz de alertar al responsable de la cuenta principal (Administrador del Servicio) vía email y SMS cuando alguno de sus sub-usuarios realice un envío y otra alerta cuando la plataforma lo despache (se debe de tener mínimo de una alerta por campaña realizada de acuerdo a la demanda de las dependencias de la Entidad, sin costo adicional). Los SMS y correos de alerta informativa que se remitan no deben ser extraídos de la bolsa contratada; si no que estas serán adicionales como parte del funcionamiento de la plataforma utilizada por el contratista. La plataforma deberá notificar al administrador del servicio del MINEDU, el estado de saldos de las bolsas de envíos asignadas a la cuenta principal y sub – cuentas.
- n) La capacidad de envíos será de mínimo 50,000 SMS por hora en promedio. La plataforma debe incluir el indicador del tiempo de envíos, considerando al tiempo que sale el SMS de la plataforma y el tiempo que llega al operador. El proceso de envíos inicia después de la aprobación de las pruebas de envío.
- o) El contratista debe asegurar que los canales de envíos de SMS y SMS Notify, que corresponden a la integración del API a los sistemas de la Entidad, las cuales son transaccionales (tipo push), serán de uso exclusivo del MINEDU y que estos serán ampliados ante la demanda de envíos requeridas por las dependencias o sistemas de información de la entidad (los envíos de SMS pueden realizarse desde 2 escenarios: PULL: Permite realizar envíos masivos desde una base de datos – Masivo; PUSH: Permite realizar envíos transaccionales uno a uno de forma inmediata - Notify).
- 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).

**- Campos enviados en el Servicio web (\*)**

El MINEDU, proporcionará todos los campos que sean necesarios, para generar el texto del SMS. Es decir que estos campos servirán para la creación de un texto variable para cada uno de los destinos finales.

- **Respuesta enviada por el servicio web del contratista(\*)**

- a) La aplicación del contratista deberá dejar obligatoriamente, los registros de envío, hora de envío, ID de envío, estado de envío.
- b) Estas pueden ser descargadas directamente desde la página web y también pueden ser solicitadas directamente al contratista.

- **Carga Masiva**

La carga masiva del envío, será realizada desde una aplicación web con opción de programar la hora de envío.

- **Servidores de respaldo**

El contratista deberá contar con al menos un servidor de respaldo fuera del territorio nacional (deberá presentar la topología de su plataforma de envíos en la etapa de implementación).

- **Prioridad de envíos**

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.

- **Usuarios y sub-usuarios**

La solución deberá tener la capacidad de brindar usuarios y sub-usuarios, el contratista brindará al MINEDU una plataforma que permita la concurrencia máxima de 100 accesos (compuesto por 1 credencial tipo administrador y 99 como subcuentas) en un mismo instante.

(\*) La estructura y campos propuesta deberán ser coordinadas con el contratista del servicio.

- q) Los mensajes de los SMS podrán ser personalizados por cada destinatario, pudiéndose entregar bases con contenido específico, debiendo la plataforma del contratista integrarlo a los mensajes. **Asimismo, los SMS se podrán concatenar (hilar) en caso de mensajes que excedan la cantidad de caracteres por SMS unitario.**

## 6.2 Características de la plataforma de envíos de Mailing Detalle

- a) Web autoadministrable.
- b) El MINEDU se conectará de forma automática vía Web y API's de conexión a través de sus servidores de aplicaciones; (los envíos mediante XML es SOAP, JSON, vía API de conexión). El contratista puede suministrar más tipos de conexión. Asimismo, se aceptarán conexiones del tipo API REST.
- c) El MINEDU integrará sus sistemas usando el protocolo API's para la conexión y envíos de Mailing (los envíos mediante XML es SOAP, JSON, vía API de conexión). El contratista debe entregar las fichas técnicas de las API que implemente conjuntamente con el plan de trabajo.



- d) El contratista proporcionará un App para móviles y Tablet's que conectará sus envíos, respuestas y reportes en tiempo real. Esta App permitirá interacción con Gráficas que le permitirán generar y analizar estadísticas de forma sencilla. La plataforma en IOS y Android gestionará envíos de SMS mediante web y APP para móviles. Asimismo, permitirá visualizar y remitir reportes de envío (métricas e indicadores) y permitirá enlazarse con los contactos del teléfono móvil. El APP debe contar con ambas opciones, instalable en móviles y de acceso web.
- e) El MINEDU enviará correos, cargando un archivo a través de la web del contratista y con opción para programar fecha y hora del envío por cada envío.
- f) La plataforma del contratista generará reportes en tiempo real, con hora de acceso, número de visualizaciones, cantidad de clics sobre:
- Correos enviados.
  - Correos abiertos.
  - Personas que le dieron clic a un link enlazado a la campaña.
  - Personas que no abrieron el correo.
  - Correos de rebote.
  - Des- suscrito.
- g) El contratista proporcionará un servicio web (instalado en sus servidores) para la recepción y procesamiento de archivos enviados por el MINEDU.
- h) El contratista proporcionará una aplicación alojada en internet, capaz de procesar envíos y seguimiento de correos gestionados en grandes volúmenes.
- i) El contratista deberá disponer de recursos informáticos y de personal a fin de que pueda realizar los envíos de correos e integrar los sistemas de gestión internos del MINEDU con los servidores para envíos automáticos de correos. El principal sistema de integración será Evaluación Docente; de existir nuevas necesidades, estas serán atendidas por el API de conexión. El contratista debe implementar un API de conexión que permita integrar su servicio con las aplicaciones de la Entidad, las cuales están implementadas en .NET y base de datos en SQL y MySQL. El contratista realizará las integraciones en horario de oficina, de lunes a viernes de 8:15 a. m. a 5:15 p. m.
- j) El contratista proporcionará una herramienta Web, capaz de gestionar la creación, edición y la asignación de sub-usuarios a los cuales podrá repartir la cantidad de correos a utilizar, estos correos serán descontados de la cuenta principal. La herramienta web debe ser capaz de generar en línea reportes del consumo del emailing.
- k) El contratista asignará desde sus instalaciones una persona con un correo y número directo que realizará los envíos de lunes a viernes de 08:00 am a 08:00 pm. Asimismo, sábados, domingos y feriados según la demanda y necesidad de la entidad; en caso se requiera realizar envíos en dichas fechas, el contratista deberá responder a los requerimientos en un tiempo máximo de dos (02) horas desde la primera comunicación del MINEDU a través de los canales de comunicación del contratista.
- l) Los envíos serán realizados de lunes a domingo (incluye feriados) desde las 07:00hrs hasta las 22:00hrs. Los correos electrónicos no deben llegar al destinatario fuera del rango especificado (cualquier envío realizado debe entrar en pausa a las 22:00hrs y retomarse al día siguiente a las 07:00hrs o de acuerdo a la necesidad de corte del

MINEDU). El incumplimiento de lo señalado incurrirá en incumplimiento contractual

- m) La capacidad de envío será de mínimo 100,000 correos por hora en promedio. La plataforma debe incluir el indicador del tiempo de envíos. Asimismo, lo requerido es el indicador de envíos (100,000 correos por hora) en tiempo real; a su vez, este indicador debe ser descargable en reportes.
- n) El contratista brindará un reporte mensual de todos los envíos realizados por la cuenta principal y sub-cuentas y del estado final de los mismos, así como del saldo disponible de la cuenta principal.
  - **Campos enviados en el Servicio web (\*)**  
El MINEDU proporcionará todos los campos que sean necesarios, para generar el Correo. Es decir, que estos campos servirán para la creación de un texto variable para cada uno de los destinos finales.
  - **Respuesta enviada por el servicio web del contratista(\*)**  
La aplicación del contratista deberá dejar obligatoriamente, los registros de envío, hora de envío, ID de envío, estado del envío. Estas pueden ser descargas directamente desde la página web y también pueden ser solicitadas directamente al contratista.
  - **Carga Masiva**  
La carga masiva del envío, será realizada desde una aplicación web con opción de programar la hora de envío.
  - **Servidores de respaldo**  
El contratista deberá contar con al menos un servidor de respaldo fuera del territorio nacional (deberá presentar la topología de su plataforma de envíos).
  - **Usuarios y Sub-usuarios**  
La solución deberá tener la capacidad de brindar usuarios y sub-usuarios, el contratista brindará al MINEDU al menos cien (100) accesos de manera gratuita.  
El contratista deberá contar con al menos un servidor de respaldo fuera del territorio nacional.

### 6.3 Características técnicas mínimas adicionales del servicio:

#### 6.3.1 SMS:

##### a) Aplicación Web SMS

El contratista deberá poner a disposición del MINEDU una Aplicación Web con las siguientes opciones:

- La plataforma deberá proporcionar, una vista rápida - numérica y gráfica - del consumo, en opciones distintas dentro de la plataforma, del periodo expresado por cada usuario y sub- usuario o red celular de destino.
- Visualización en tiempo real y permanente del saldo o créditos disponibles.
- Capacidad de poder integrarse con cualquier sistema del MINEDU (para la ejecución del servicio no es necesario que el MINEDU brinde el listado, descripción o especificaciones técnicas de sus sistemas de información, ya que el contratista deberá contar con un API que se integre con dichos sistemas, los



mismos que están desarrollados en .NET y base de datos en SQL y MySQL).

- Las labores de integración y adecuación las debe realizar el contratista, que brindará el API para la ejecución del servicio de envío de SMS Notify. Asimismo, se debe tener en cuenta que los envíos serán vía XML, JSON, conforme a lo requerido en el numeral 6.1, inciso c).
- El MINEDU no requiere el desarrollo de software o de aplicaciones, siendo que se requiere un servicio de envíos de SMS a celulares y Mailing a través de una solución que permita satisfacer el requerimiento de envíos, el cual puede ser a través de una plataforma o un software desarrollado o adecuado por el contratista.
- Módulo de administración de subcuentas para creación, recarga y manejo total de las subcuentas.
- La plataforma tendrá capacidad de convertir en cualquier momento a cualquier sub- usuario en usuario administrador de nuevas sub-cuentas.
- La plataforma brindará la posibilidad de hacer envíos rápidos sin necesidad de realizar una carga de base de datos - SMS notify (el contratista deberá proporcionar canales exclusivos para el MINEDU y estos deberán cubrir la capacidad de la demanda requerida). Además, la herramienta permitirá grabar o importar previamente a contactos o grupos frecuentes, así como también borradores de mensajes tipo. Pre- visualización de envíos, con indicadores de registros duplicados, errados y créditos que consumirá.
- Centro de reportes y estadísticas que permita visualizar envíos de la cuenta principal y subcuentas, por rangos de fechas de manera gráfica y con posibilidad de exportarlo en Excel.
- La plataforma tendrá un módulo que permita visualizar todos los próximos envíos programados.
- La plataforma web deberá permitir el control de accesos a nivel de administrador de servicios y clientes, asimismo la creación de sub – cuentas para el control de envíos por campaña y usuarios.

#### **b) Métricas**

- Cantidad de envíos por campaña.
- Cantidad de SMS por operador.
- Cantidad de SMS con fallos por duplicidad o número no existente.
- Cantidad de peticiones por des-suscripción.

Se entiende por des-suscripción, a que un dispositivo permite a cada destinatario de SMS tener una manera fácil de oponerse y/o darse de baja de la lista de envío del remitente del mensaje.

#### **c) Indicadores**

- Porcentaje de SMS enviados con éxito por campaña.
- Porcentaje de SMS enviados por operador.
- Porcentaje de SMS no recibidos por fallas, por duplicidad o número no existente.
- Porcentaje de peticiones por des-suscripción.

- Tiempo promedio de envío por campaña.

**d) Filtrado de Base de Datos**

- Evitar la duplicidad de datos, campos vacíos y datos incompletos, símbolos que no sean válidos.
- Actualizar los números válidos, con las confirmaciones de entrega y errores se pueden modificar y/o actualizar los listados de números y así tener mejores resultados en envíos posteriores.

**e) Reporte específico de falla de envíos en números telefónicos**

- Reporte específico conteniendo el listado de los números telefónicos que no recibieron los SMS por fallas o número no existente.

**6.3.2 Correo electrónico:**

**a) Aplicación Web Mailing**

El contratista deberá poner a disposición del MINEDU una Aplicación Web con las siguientes opciones:

- Vista de cantidad de suscriptores (cuentas de correo) enviadas.
- Acceso a plantillas pre-diseñadas para creación de campañas/correo. Las plantillas se pueden crear y guardar para volver a ser utilizadas en los próximos envíos.
- Visualización del comportamiento de apertura de los correos en el tiempo. (Gráficos con indicadores del horario con mayor índice de apertura).
- Sección de mensajes automáticos con diferentes opciones de envíos.
- Enviar mensaje de bienvenida a cada nuevo suscriptor.
- Enviar guía de uso a nuevos sub-usuarios.
- Envío de correos automáticos de capacitaciones, motivacionales.
- Capacidad de asociar las campañas a las redes sociales (auto publicaciones). Opción para compartir y tener seguidores de las campañas en Facebook, Twitter, LinkedIn y Website. Las redes sociales estarán contenidas en los correos electrónicos a manera de botón con enlaces.
- Capacidad de personalizar el contenido de los correos con los campos que sean necesarios (Nombre, Apellido, Cargo, etc.).
- Opción de programar envíos futuros de correo electrónico.
- Vista previa de cómo verá el usuario el correo desde su Tablet o Smartphone.

**b) Reporte específico de falla de envíos en correos electrónicos**

- Reporte específico conteniendo el listado de direcciones de correos electrónicos que no recibieron los envíos por fallas o correo no existente

**6.3.3 Métricas**

- Cantidad de envíos por campaña.
- Cantidad de correos enviados, abiertos, no abiertos, franja horaria de apertura de mensajes, correos con rebotes, usuarios des-inscritos y cantidad de correos por clic a los enlaces.
- Cantidad de correos enviados, rebotados, abiertos, des-inscritos por contratista de correos.

**6.3.4 Indicadores**

- Porcentaje de correos enviados con éxito por campaña.
- Porcentaje de aperturas y reaperturas.
- Horas pico de apertura por campaña.

- Tiempo promedio de envío por campaña.

### 6.3.5 Central telefónica para atención de llamadas ante averías

- a) El Contratista deberá contar con una central telefónica de reportes de llamadas y correo electrónico Empresarial (de dominio Propio del Contratista), el cual deberá de indicarlo a la firma de contrato.
- b) El Contratista deberá indicar en una declaración jurada: i) el número de la central telefónica (el número de teléfono fijo con línea activa o un número de celular con línea activa) y ii) el correo electrónico empresarial (con dominio propio), para las atenciones ante averías, el cual serán presentados como parte de los documentos para la suscripción del contrato tal como se enuncia en el literal a) del presente numeral.
- c) El MINEDU podrá efectuar llamadas por consultas de servicio de lunes a domingo 24 x 7 x 360.
- d) Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo (Incidente). Para atención de incidentes, el contratista deberá responder en un tiempo máximo de 30 minutos y la resolución deberá brindarse en un tiempo máximo de 2 horas.
- e) Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para el MINEDU.
- f) Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia de una avería, por parte del MINEDU (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a su satisfacción.
- g) Se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre el MINEDU y el contratista.
- h) El MINEDU notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
  - Fecha y hora
  - Descripción del problema
  - Contacto en el MINEDU
- i) El tiempo de reposición total del servicio no podrá exceder el 5% de tolerancia de acuerdo a la disponibilidad requerida.

El tiempo de reposición total: es el periodo de tiempo en que se alcanza el restablecimiento total del servicio.

- j) El contratista deberá entregar un número de atención (ticket) al MINEDU por cada incidente reportado, el mismo que permitirá realizar un seguimiento eficiente del estado de incidentes.

### 6.3.6 Software malicioso

- a) Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el periodo de pruebas. Dicha corrupción se denominará "Software Malicioso" a los fines de este numeral.

- b) El contratista garantizará que la solución a implementar está libre de software malicioso.
- c) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado software malicioso causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente licitación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir al MINEDU para reducir el efecto del software malicioso, y particularmente si el software malicioso causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al MINEDU para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del MINEDU.

#### 6.3.7 Normas técnicas

- a) DIRECTIVA N° 005-2009/COD-INDECOPI, Directiva de Operación y Funcionamiento del Registro de Números Telefónicos y direcciones de Correo Electrónico Excluidos de ser Destinatarios de Publicidad Masiva; Registro “Gracias... No Insista”.
- b) Ley de protección de datos personales – Ley N° 29733.

#### 6.3.8 Seguridad / Confidencialidad

- ✓ El contratista se sujetará a la Política General de Seguridad de la Información del MINEDU y a las normativas que la soportan, implementando los controles de seguridad que requiera a nivel del servicio ofrecido (infraestructura, personas y procesos).
- ✓ El contratista podrá ser auditado en forma inopinada por el MINEDU, a nivel de infraestructura, personas, procesos y tratamiento de la información que cubra el servicio.
- ✓ El MINEDU se reserva el derecho de adoptar las acciones que correspondan frente a un incumplimiento o infracción del contratista, que vaya en contra de la Política General de Seguridad de la Información del MINEDU y/o a las normativas que la soportan.
- ✓ El contratista debe cumplir las disposiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733).

#### 6.3.9 Disponibilidad

El servicio (SMS, Mailing, Recursos Humanos, Aplicación y Respaldo) deberá estar dentro del 95% de disponibilidad de acuerdo a la duración del contrato.

Medición de la disponibilidad

$$\% \text{ disponibilidad} = (\text{AST} - \text{DT}) * 100/\text{AST}$$

Donde:

AST: Corresponde con el tiempo acordado de servicio.

DT: Tiempo de interrupción del servicio durante las franjas horarias de disponibilidad acordadas.

#### 6.3.10 Capacidad

La capacidad y efectividad de envíos será del 95% en SMS, Mailing.

Medición del porcentaje solicitado disponible para la capacidad.

$$\% = (\text{AST} - \text{DT}) * 100/\text{AST}$$

Donde:

AST: Corresponde a la capacidad acordada del servicio.

DT: Capacidad no atendida en el servicio durante las franjas horarias de disponibilidad acordadas.

#### **6.3.11 Continuidad**

Se asegura que el servicio se mantendrá estable durante la duración del contrato. En caso exista una avería o las líneas que pudiesen fallar; el contratista debe tener salidas de respaldo para cubrir la necesidad de envío del MINEDU en cumplimiento del 95% de disponibilidad requerido.

#### **6.3.12 Responsabilidades del contratista durante la ejecución del servicio**

- a) El contratista deberá entregar mensualmente al MINEDU una relación detallada de la cantidad de SMS, Mailing por cada plataforma de envíos.
- b) El contratista deberá enviar vía correo electrónico al Administrador del Servicio, el archivo actualizado en formato Excel conteniendo el registro, control y gestión de las incidencias relacionadas con el servicio brindado.

#### **6.4 Personal clave:**

El contratista proporcionará el siguiente personal para la prestación del servicio:

##### **6.4.1 Un (01) Gestor**

Coordinará con la OGC la gestión del servicio de acuerdo a las siguientes actividades:

- a) Administrará, supervisará, y controlará los recursos asignados al servicio.
- b) Propondrá cambios y/o mejoras al servicio brindado.
- c) Supervisará el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- d) Elaborará y presentará el informe de ejecución del servicio, adjuntando los reportes de atención que se entregarán junto a lo señalado en el numeral 6.5.

##### **6.4.2 Un (01) Ejecutor de envíos**

Realizará las siguientes actividades:

- a) Ejecutará los envíos de SMS requeridos por el MINEDU.
- b) Ejecutará los envíos de Mailing requeridos por el MINEDU.

#### **6.5 Producto entregable:**

Por cada periodo de prestación del servicio, el contratista entregará lo siguiente:

- ✓ Un (01) reporte de los envíos realizados por la cuenta principal y sub-cuentas y del estado final de los mismos, por cada campaña y por plataforma de envíos, conforme a las métricas e indicadores requeridos en el numeral 6.3.1, 6.3.3, 6.3.4. Este reporte deberá incluir gráficos estadísticos, diarios, semanales y mensuales del servicio por cada campaña y por plataforma de envíos. El reporte deberá considerar el saldo disponible y utilizado de la cuenta principal.
- ✓ Un (01) reporte detallado de lecciones aprendidas, basados en las atenciones del servicio por cada campaña y por plataforma de envíos.
- ✓ Un (01) reporte detallado de las incidencias del servicio reportadas por el área usuaria, tanto del servicio de envío de SMS como de envío de mailing, por cada canal de envío y los envíos realizados por la cuenta principal y sub-cuentas. El reporte debe contemplar los canales de envío de SMS (SMS y SMS Notify), operador y la OGC, así como el estado final de cada incidencia.

**Los reportes serán entregados en versión digital en formato PDF editable (no escaneado) y en formato Excel según corresponda al tipo de reporte.**

El producto entregable, conformado por los reportes, debe estar dirigido a la Oficina General de Comunicaciones – OGC, y será ingresado *en un plazo de hasta tres (3) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminado cada periodo de prestación del servicio que se detalla en el numeral 7.1.3.*

Cabe precisar que podrá presentar los documentos correspondientes de manera física en mesa de parte del Minedu ubicada en Calle Del Comercio N. ° 193 – San Borja o de manera digital, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos de carácter digital.

#### **6.6 Condiciones adicionales:**

- a. El contratista remitirá un reporte diario por cada campaña y plataforma de envío, al correo electrónico del especialista que designe y comunique la Oficina General de Comunicaciones – OGC. El correo electrónico deberá contener un enlace a un disco duro virtual (sin fecha de caducidad) donde los reportes deben estar organizados por oficina, envíos de SMS o correos electrónicos, periodo y fecha de envío. La dirección de correo electrónico será proporcionada en la suscripción del “Acta de Inicio”, señalado en el numeral 7.1.3. En el caso de correos electrónicos el reporte deberá contener información horaria sobre la apertura de los mensajes. En caso los envíos de SMS y correos electrónicos presentaran fallas de envíos, el contratista deberá enviar en un plazo máximo de 3 días calendario contados a partir de la fecha del envío, el reporte específico de falla de envíos en números telefónicos o correos electrónicos, según corresponda. El contratista deberá hacer el reporte de manera automática sin necesidad que el Minedu lo solicite.
- b. Asimismo, la Oficina General de Comunicaciones tendrá la facultad de reprogramar la fecha de inicio del servicio para envío de SMS y Mailing en el marco de la Comunicación Institucional Externa y comunicará al contratista vía correo electrónico, en un plazo de hasta diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el “Acta de Inicio”.
- c. El servicio debe incluir todos los impuestos de ley, así como los costos directos e indirectos que pudieran originarse motivo del servicio solicitado por la OGC.
- d. El Ministerio de Educación no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga el contratista con su personal para la ejecución del presente servicio.
- e. El presente servicio es a todo costo, así como el uso de recursos propios informáticos o de software y de personal por parte del contratista.

#### **7. Plazo de prestación del servicio:**

El plazo de la prestación del servicio comprende tres etapas:



## 7.1 Etapas del servicio

### 7.1.1 Etapa Preparatoria

- a) En un plazo de hasta dos (02) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el contratista remitirá a la Oficina General de Comunicaciones (OGC) lo siguiente:

- Plan de trabajo

- ✓ Plan de trabajo y cronograma de implementación del servicio de las plataformas de SMS y Mailing, que incluye sus app.
- ✓ Procedimiento de envíos de SMS y Mailing realizados por el contratista en coordinación con la Oficina General de Comunicaciones (OGC) del MINEDU.
- ✓ Procedimiento de escalamiento para la atención de soporte técnico ante averías presentadas en el servicio.
- ✓ Listado de caracteres y/o símbolos que permite la plataforma en los SMS.

- b) La OGC tendrá hasta dos (02) días calendario, contados a partir del día siguiente de recibido el Plan de trabajo, para revisión del documento precitado.

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 habersele comunicado mediante correo electrónico.

- c) 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.**

El proveedor deberá presentar el **plan de trabajo en digital**, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

### 7.1.2 Etapa de Implementación:

- a) 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. En este plazo se contempla lo siguiente:
- El MINEDU proporcionará la información del contenido de los campos con motivo de la conformidad del plan de trabajo, pero los campos (cabecera del dato) serán proporcionados por el contratista, según su plataforma de SMS y Correos Electrónicos, la misma que se coordinará con la Oficina General de Comunicaciones (OGC) en la etapa de implementación conforme al Término de Referencia.
  - El tiempo de implementación no sufrirá variación alguna, el MINEDU

proveerá en esta etapa los campos necesarios que serán incorporados en la plataforma del contratista, con motivo de la conformidad del plan de trabajo.

- Se verificará el cumplimiento del TDR tomando como criterio las pruebas de envío individuales y pruebas de envío masivos para el análisis de la disponibilidad del servicio. Asimismo, la cantidad de SMS y Correos Electrónicos enviados durante las pruebas no se descontarán de las cantidades contratadas.

El proveedor comunicará a los correos señalados en el numeral 10 que, culminó la etapa de implementación.

- b) En un plazo de hasta tres (03) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminada la implementación, el contratista entregará a la OGC un **informe final** con los resultados de la implementación realizada.

El proveedor deberá presentar el **informe final en digital**, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

- c) La OGC tendrá un plazo de hasta cuatro (04) días calendario, contados a partir del día siguiente de entregado el informe final para su aprobación. El cual, se comunicará al proveedor, mediante correo electrónico.

### 7.1.3 Etapa del Servicio

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.

La suscripción del “Acta de Inicio” se realizará en un plazo de hasta treinta (30) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente aprobado el informe final.

Asimismo, si el Minedu desarrolla nuevas aplicaciones durante la ejecución del servicio el contratista facilitará la integración a través del API de conexión.

### 8. Conformidad del Servicio:

Será otorgada por la Oficina General de Comunicaciones (OGC), con el visto bueno de la Oficina de Comunicaciones (OCOM), previa presentación del producto señalado en el numeral 6.5.

### 9. Forma de pago

El pago se realizará en doce (12) armadas, previa presentación del producto entregable por periodo de prestación, señalado en el numeral 6.5; **asimismo, el importe de la conformidad de servicio se registrará en relación a lo consumido durante cada periodo de prestación del servicio.**

### 10. Nombre, anexo y/o teléfono del responsable de las coordinaciones referido a la contratación del servicio

✓ Karla Reyes Avilez

Coordinadora administrativa

kreyes@minedu.gob.pe

✓ Jesús Aguilera Chávez  
jaguilera@minedu.gob.pe

Analista administrativo logístico

✓ Alex Corrales Zabarbu  
acorrales@minedu.gob.pe

Coordinador de Publicidad y M. S.

#### 11. Responsabilidad del contratista:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad

#### 12. Penalidad aplicable por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes y servicios: F 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes y servicios: F = 0.25

#### 13. Consideraciones sanitarias:

El contratista deberá contar con el "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", este plan para la vigilancia de salud de los trabajadores en el marco de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. Tiene entre sus funciones prevenir, vigilar y controlar el riesgo de exposición laboral por el SARS-CoV-2. Según la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DIGIESP-2024, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

#### 14. Otras penalidades:

Se establece una penalidad en los siguientes casos:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Si el contratista no cumple con brindar el 95% de disponibilidad de la plataforma de atenciones (infraestructura y servicios)	$P = 2\%UIT \times Oc$ $Oc =$ Por cada acontecimiento y/o carencia de disponibilidad de la plataforma	Revisión de la plataforma de envío y descarga de reportes como evidencia probatoria.
2	Si el contratista no cumple con brindar el 95% de capacidad de atenciones de requerimientos del servicio ofertado	$P = 2\%UIT \times Oc$ $Oc =$ Por cada acontecimiento y/o carencia de disponibilidad de la plataforma	Revisión de la plataforma de envío y descarga de reportes como evidencia probatoria.

3	Si el contratista no realiza los envíos de SMS con remitente enmascarado, con el acrónimo del Ministerio de Educación	P= 2%UITxOc  Oc = Acto y/o acción única de envío de SMS a cualquier línea de la base de datos y/o de las proporcionadas por la oficina usuaria.	Revisión de la plataforma de envío de los SMS y/o captura de pantalla del mensaje recibido en uno o dos números telefónicos de prueba de la base de datos, como evidencia probatoria.
4	Si el contratista se equivoca y envía el SMS o Correo Electrónico a destinatarios incorrectos (base distinta a la señalada por el Minedu).	P= 2%UITxOc  Oc = Acto y/o acción única de envío de SMS (mensaje de texto) o Correo electrónico (Mailing) solicitado por la oficina usuaria a cualquier línea celular y/o correo electrónico de la base de datos del contratista y/o de las proporcionadas por la citada oficina	Revisión de la plataforma de envío de los SMS y/o Correos Electrónicos de la base de datos y/o consultas o quejas sobre el mensaje, como evidencia probatoria.
5	Retraso en la entrega del plan de trabajo durante la etapa preparatoria señalada en el numeral 7.1.1.	P= 2%UITxOc  Oc = 1  Esta penalidad se aplicará por cada día de retraso en la entrega del plan de trabajo	Consulta de la fecha de ingreso del plan de trabajo, a través del E-SINAD: <b>OGC2024-INT-0519055</b> .
6	El contratista supera el tiempo máximo de treinta (30) minutos para el tiempo de respuesta (numeral 6.3.5 Central telefónica para atención de llamadas ante averías, Literal d).	P= 2%UITxOc  Oc = Por cada fracción/hora de retraso	Correo de confirmación del restablecimiento de la plataforma dentro del tiempo señalado en el literal d) del numeral 6.3.5.
7	El contratista supera el tiempo máximo de dos (02) horas para la atención del servicio SMS y emailing (numeral 6.1 Literal i y numeral 6.2 literal k) respectivamente.	P= 2%UITxOc  Oc = Por cada fracción/hora de retraso.	Revisión de la plataforma de envío de SMS y Correos Electrónicos y/o correo electrónico del proveedor con la confirmación de la atención.
8	Retraso en la entrega del producto entregable durante cada periodo de prestación del servicio	P= 2%UITxOc  Oc = Por cada día de retraso	Consulta de la fecha de ingreso del producto entregable a través del E-SINAD: <b>OGC2024-INT-0519055</b> .
9	Realizar entregas parciales del producto entregable	P= 5%UITxOc  Oc= 1  Esta penalidad se aplicará por cada entrega parcial del producto entregable	Consulta de la fecha de ingreso del producto entregable a través del E-SINAD: <b>OGC2024-INT-0519055</b> mediante el cual, se verificará el ingreso en 2 partes o más, el producto entregable.
10	Si el contratista envía el SMS o Correo Electrónico masivo con fallas o distinto a la prueba de envío aprobada por el Minedu.	P= 2%UITxOc  Oc = Acto y/o acción única de envío de SMS (mensaje de texto) o Correo electrónico (Mailing) solicitado por la oficina usuaria a cualquier línea celular y/o correo electrónico de la base de datos del contratista y/o de las proporcionadas por la citada oficina.	Revisión de la plataforma de envío de los SMS y/o Correos Electrónicos y/o capturas de pantalla de SMS y/o Correos Electrónicos.



11	Si la resolución de la avería o incidente exceda el tiempo máximo de 2 horas.	$P = 2\%UITxOc$ $Oc = \text{Por cada fracción/hora de retraso.}$	Revisión de la plataforma de envío de SMS y Correos Electrónicos y/o correo electrónico del proveedor con la confirmación de la atención y/o recepción de SMS y Correos Electrónicos de destinatarios.
12	Retraso en el plazo de la etapa de implementación del servicio	$P = 1\%UITxOc$ $Oc = \text{Por cada día de retraso.}$	Verificación de la fecha en la que comunica el proveedor, mediante correo electrónico, la culminación de la etapa de implementación.
13	Retraso en la entrega del informe final	$P = 1\%UITxOc$ $Oc = \text{Por cada día de retraso.}$	Consulta de la fecha de ingreso del informe final, a través del E-SINAD: <b>OGC2024-INT-0519055</b> .

P=Penalidad  
Oc=Ocurrencia

**REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un (1) 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.</li><li>• Un (1) 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.</li></ul> <p><b>Acreditación:</b> EI GRADO O TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQUERIDO será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso EL GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><b>Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un (1) Gestor (a) Experiencia mínima de dos (2) años en el manejo y/o administración y/o supervisión de las plataformas de envíos de SMS y/o Mailing.</li><li>▪ Un (1) Ejecutor de envíos Experiencia mínima de dos (2) años en la ejecución de envíos de SMS y/o mailing, y/o como técnico de envíos de SMS y/o mailing.</li></ul> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><b>Acreditación:</b> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li><li>▪ En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li><li>▪ Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li><li>▪ Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li></ul>



<b>B</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 1, 000,000.00 (Un millón con 00/100 soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p><u>Se consideran servicios similares a los siguientes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de envíos de SMS a celulares y/o</li> <li>- Servicio de envíos de Mailing (correos electrónicos masivos) y/o</li> <li>- Servicios administrados de CCM (Customer Communication Managmmment) y/o</li> <li>- Implementación de CCM (Customer Communication Managmmment) y/o</li> <li>- Proyectos de CCM (Customer Communication Managmmment) y/o</li> <li>- AMS de CCM (Customer Communication Managmmment) y/o</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje</p>

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

*“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”*

*(...)*

*“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.*

de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*