

<b>SAT</b> SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA</b>	176 - 143 - 0001925
		19/09/2024
		PAC:
SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO PERSONALIZADO		

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de envío de mensajes de texto personalizado para el Área de Cobranza Tributaria

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

Mejorar la comunicación mediante el envío de mensajes de textos entre la entidad y los administrados que tienen obligaciones Tributarias, generando información que permita el pago oportuno, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción entre el SAT y los administrados.

**III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar el servicio para realizar los envíos de mensajes de texto (SMS), que mantendrán informados a los administrados sobre sus obligaciones para el Área Funcional de Cobranza Tributaria.

**IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio es por un paquete total de 3,900,000 (tres millones novecientos mil) mensajes de texto (SMS), a consumirse en el plazo de ejecución del servicio doce (12) meses, y/o hasta agotar el total del monto contratado, que se utilizarán a razón de paquetes de mensajes de texto señalados en la tabla de SMS, de no utilizar el total de los mensajes por mes se utilizará en el siguiente mes.

2024		TOTAL
Noviembre	Diciembre	
300,000	300,000	
		600,000

2025										TOTAL
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	
300,000	400,000	300,000	300,000	400,000	300,000	300,000	400,000	300,000	300,000	3,300,000

El paquete de servicio de mensajes de texto promedio mensual de no haberse consumido el saldo, se acumulará para el mes siguiente. El servicio debe permitir que el administrado reciba los mensajes SMS de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 09:00 a 13:00 horas, o dentro del horario que permita la regulación vigente sobre protección al consumidor<sup>1</sup> y/o sábados previa coordinación con el área usuaria. A excepción de los mensajes producidos para la confirmación de la solicitud del servicio por parte del ciudadano.

El servicio deberá contar con 2 tipos de envío de SMS:

- Servicio de envío SMS personalizado.
- Servicio de envío personalizado SMS Flash

Servicio de envío SMS personalizado. - Con las siguientes características:

- Modalidad de envío: Vía página web del proveedor.
- Se podrá enviar SMS a cualquier número de telefonía móvil (celular), estos podrán ser de cualquier operador de Telefonía móvil en el territorio peruano (Movistar, América Móviles, Entel Perú, Bitel y demás operadores que existan y/o ingresen al mercado).
- Los SMS serán enviados de la siguiente manera:
  - El personal del SAT, cargará archivos en formato xls yxlsx con la información de número de celulares de los administrados, en la página web del proveedor. Dicha aplicación web debe aceptar cargar archivos cada uno de hasta cien mil (100,000) números de teléfonos móviles (celulares) por cada uno.
  - Luego de la carga de información, el proveedor debe realizar el envío de los SMS, siempre y cuando no se vulnere los horarios de protección al consumidor. Caso contrario, estos mensajes deben enviarse al día siguiente de recibida la información, de preferencia entre las 8:00 a 10:00 horas, considerando el mismo lote de envío.
  - La solución web (página web) debe considerar, que el mensaje contendrá campos personalizables (estáticos y dinámicos), por cada número de teléfono móvil (celular). Se requiere que permita mínimo 12 variables.

Resolución de consulta N° 5



<div>SAT</div> <div>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</div>	TÉRMINOS DE REFERENCIA			176 - 143 – 0001925
				19/09/2024
	SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO PERSONALIZADO			PAC:

4. Los SMS enviados deben llegar al destinatario con el enmascarado de formato texto "SAT LIMA" en todos los operadores, y su implementación no deberá exceder los 60 días calendario.
5. Los SMS serán enviados de la siguiente manera:

Campo	Descripción	Tipo de dato
NUM_CELULAR	Número de celular del contacto al cual se le enviará el SMS.	Texto
DES_MENSAJE	Detalle del mensaje a ser enviado en el SMS. El tamaño máximo es de 160 caracteres, así mismo tendrá campos personalizables (estáticos y dinámicos).	Texto
COD_LOTE_ENVIO	Código del lote de envío de los números de celular enviado en el día.	Texto

d) Otras funcionalidades:

<b>Aplicación Web</b>	<p>El proveedor deberá poner a disposición del SAT una Aplicación Web con las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar lotes (campañas): Permitiendo la creación de lotes de envío, rastreo del estado de lotes, visualización en la plataforma WEB del avance en tiempo real de los mensajes o campañas que están siendo enviados en forma porcentual y en cantidades, indicar fecha de inicio y fin del envío de la campaña, generar envíos (lotes) programados.</li> <li>✓ Consulta de estadísticas por tipo de servicio SMS de los enviados, recibidos, pendientes, no enviados, rebotados, observados, etc y la opción de exportarlo a un Excel.</li> <li>✓ Consultar el consumo y saldo pendiente del servicio contratado el mismo que deberá estar visible en la plataforma de formato de cantidad de créditos de los 2 tipos de envíos de SMS y SMS push.</li> <li>✓ Consultar por criterios de búsqueda (número de celular, fecha de envío y lote).</li> <li>✓ Visualizar reportes en línea de los 2 tipos de envíos de SMS y SMS push.</li> <li>✓ La plataforma tendrá la opción de elegir qué tipo de envío se realizar SMS o SMS push.</li> <li>✓ El consumo de créditos solo será válido cuando el mensaje de texto sea enviado y confirmado.</li> <li>✓ En caso los mensajes de texto no se hallan confirmado se tendrá que hacer la devolución de los créditos consumidos.</li> <li>✓ La plataforma deberá permitir la creación unitaria y masiva de URL cortas a demanda de los archivos cargados en su plataforma web y deberá permitir medir la cantidad de clics obtenidos de la URL.</li> <li>✓ Dichas URL serán utilizadas en los contenidos de los mensajes de texto de las campañas enviadas, y permitirá visualizar la apertura real de la campaña lanzada (clics / cantidad de mensajes enviados).</li> <li>✓ La plataforma deberá permitir el almacenamiento en línea de archivos del tipo: .mp4, .mp3, .png, .jpg, .pdf e imágenes a demanda, los cuáles serán</li> </ul>
-----------------------	---



## SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO PERSONALIZADO

utilizados dentro de las campañas vía URL; Dichos archivos deberán permanecer disponibles durante la duración del servicio.

- ✓ La plataforma permitirá al SAT alojar y visualizar la apertura real lanzada mediante URL cortas de los mensajes de texto de la campaña (clics / cantidad de mensajes enviados).
- ✓ Estas funcionalidades se deben brindar como parte del servicio, y en ningún caso generar costos adicionales por su uso.

- e) El servicio deberá estar en capacidad de enviar un mínimo de 100 SMS por segundo.
- f) Permitir crear perfiles de usuarios para los accesos a la plataforma web del proveedor del servicio.
- g) Ser compatible con los navegadores Internet Explorer 11 Microsoft Edge, Chrome 10+, Firefox 10+.
- h) Tener diseño web responsivo; es decir, que se adapte a las pantallas de los dispositivos móviles.
- i) Para la carga del archivo debe soportar formato de Excel XLS y XLSX.
- j) El aplicativo web del proveedor no debe solicitar instalar software en los equipos de los usuarios del SAT.

**2. Servicio de envío personalizado SMS Flash. - Con las siguientes características:**

- a) Modalidad de envío: SMS vía página web del proveedor.
- b) Se podrá enviar SMS a cualquier número de telefonía móvil (celular) de los administrados, estos podrán ser de cualquier operador de telefonía móvil en el territorio peruano (Movistar, América Móviles, Entel Perú, Bitel y demás operadores que existan o ingresen al mercado).
- c) Los SMS serán enviados de la siguiente manera:
  - 1. El personal del SAT, cargará archivos en formato xls y xlsx con la información de número de celulares de los administrados, en la página web del proveedor. Dicha aplicación web deberá aceptar cargar archivos cada uno de hasta cien mil (**100,000**) números de teléfonos móviles (celulares) por cada uno.
  - 2. Luego de la carga de la información, el proveedor debe realizar el envío de los SMS, siempre y cuando no se vulneren los horarios de protección al consumidor.
  - 3. La solución web (página web) debe considerar, que el mensaje contendrá campos personalizables (estáticos y dinámicos), por cada número de teléfono móvil (celular).

**GESTIÓN DEL SERVICIO**

Para la atención de problemas con el servicio, en la solución, el personal SAT, deberá comunicarse con el call center del proveedor, con el fin de indicar el problema encontrado. El tiempo de respuesta máximo será de 1 hora para que el proveedor informe al SAT, acerca de los problemas originados, que puede ser mediante llamada telefónica o correo electrónico. El tiempo máximo será de 4 horas para dar solución a los problemas ocurridos, para lo cual el postor deberá dar la información sobre los puntos de contacto al área usuaria.

✓ Soporte técnico 24 horas por 7 días a la semana (exceptuando los días feriados ya establecidos en el calendario).

✓ El proveedor deberá entregar reportes mensuales al área usuaria por el servicio utilizado, estipulados en este documento, estadísticas de fallas ocurridas, tiempos de respuesta del servicio técnico y disponibilidad del servicio, en documento físico y electrónico durante la primera semana siguiente de culminado el mes.

- ✓ El postor deberá garantizar un eficiente sistema de gestión, el centro de atención de llamadas debe estar en capacidad de realizar acciones de control preventivo, correctivo y pruebas técnicas.

- ✓ El postor debe garantizar el profesionalismo, responsabilidad y conocimientos técnicos de su personal en los centros de llamadas de reportes de fallas. Así mismo, contar con el equipamiento necesario para solucionar los problemas técnicos que se presenten.

✓ Considerar los tiempos del SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio)

- ✓ Considerar para los mantenimientos del software, por parte del proveedor a fin de evitar inconvenientes, debe ser informada por el área responsable del servicio.



**CONFIDENCIALIDAD**

- ✓ El proveedor de servicio se compromete a mantener en reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita del SAT, toda información que le sea suministrada por este último, excepto en cuanto resultase estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato y que la ley dispusiera lo contrario.

**CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

- ✓ Se requiere que el postor realice la capacitación del personal involucrado en el envío de los mensajes de texto de la entidad, cada vez que este último lo solicite (aproximadamente 4 veces al año por cambios que puedan realizarse de vacaciones, rotación o renuncia del personal encargado de la tarea). El mismo que se debe realizar en las instalaciones del SAT o vía plataforma de video conferencias: Zoom, Google Meet, etc; así como proporcionar el material necesario para dicha capacitación, la cual no debe exceder las dos (02) horas.
- ✓ La ejecución de la capacitación por parte de la empresa no debe exceder el plazo de 03 (tres) días, a partir de la solicitud o comunicación de la necesidad por parte del área usuaria requerida.
- ✓ Los pagos son de acuerdo a la cantidad de mensajes enviados y confirmados y se efectuarán mensualmente por el periodo de doce (12) meses, previo reporte mensual remitido por el proveedor al área usuaria.

**V. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (\*)**

No aplica.

**VI. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL**

El proveedor debe presentar a la suscripción del contrato de servicio de mensajes de texto, la declaración jurada indicando que cumple con toda la normatividad emitida por el MTC y OSIPTEL, a fin de salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, adoptar las medidas y procedimientos razonables para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones cursadas a través de tales servicio; así como mantener la confidencialidad de la información personal relativa a sus usuarios que se obtenga en el curso de sus negocios, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito de sus usuarios y demás partes involucradas o por mandato judicial.

El operador tiene el compromiso de la operatividad de la red las 24 horas del día los 365 días del año.

**VII. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El plazo de ejecución del servicio será de doce (12) meses, y/o hasta agotar el total del monto contratado, a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o al día siguiente del vencimiento del contrato de servicio de mensajes de texto vigente.

Lugar: El servicio se realizará de manera virtual y/o en sito en Jr. Camaná 370 – tercer piso – Cercado de Lima

**VIII. GARANTÍA**

No aplica

**ENTREGABLES**

No Aplica.

**CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad del servicio será brindada por la Gerencia de Gestión de Cobranza, previo informe de conformidad por el Área funcional de Cobranza Tributaria, la cual estará sujeta al compromiso del servicio requerido.



<div>SAT</div> <div>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</div>	TÉRMINOS DE REFERENCIA		176 - 143 - 0001925
			19/09/2024
	SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO PERSONALIZADO		PAC:

**XI. PENALIDAD POR MORA**

El servicio debe cumplir con todos los puntos establecidos que se indican, caso contrario la entidad le aplica automáticamente penalidad por mora, de conformidad con el artículo 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**XII. OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA**

Conforme lo señala la Ley de Contrataciones del Estado y en su artículo 163° de su Reglamento, se generará la aplicación de otras penalidades, según la descripción del cuadro siguiente:

OTRAS PENALIDADES			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1ra	En el caso que el postor incurra en error de envío de los mensajes de texto; en el sentido que se envíen mensajes conteniendo información que no corresponda a los números de celular señalados en la data.	En la primera penalidad incurrida, el descuento es del 25% del costo unitario de cada mensaje errado, en la segunda penalidad incurrida, descuento de 50% del costo unitario de cada mensaje errado y en la tercera penalidad incurrida, descuento del 100% del costo unitario de cada mensaje errado, sin perjuicio del envío correctivo por cuenta y costo de la empresa proveedora.	El área usuaria levantará el acta o informe correspondiente, dejando constancia del incumplimiento del contratista, para la aplicación de la penalidad por parte del Área Funcional de Logística.
2da	En el caso que la plataforma web del proveedor, se encuentre inhabilitada para realización de las campañas por parte del Área Funcional, por un plazo mayor a 24 horas.	Descuento del 0.25% del monto total contratado del servicio de envío de mensajes de texto	El área usuaria levantará el acta o informe correspondiente, dejando constancia del incumplimiento del contratista y se procederá a comunicar al contratista, para la aplicación de la penalidad por parte del Área Funcional de Logística
3ra	En el caso que el proveedor no brinde la capacitación, dentro del plazo establecido en el punto IV (capacitación del personal), al personal del SAT.	Descuento del 0.10% del monto total contratado del servicio de envío de mensajes de texto.	El área usuaria levantará el acta o informe correspondiente, dejando constancia del incumplimiento del contratista y se procederá a comunicar al contratista, para la aplicación de la penalidad por parte del Área Funcional de Logística.
4ta	No enviarse los mensajes de textos, por motivos de fallas técnicas o tecnológicas, que afecte la operatividad del servicio por más de un día.	Descuento del 10% del costo unitario por cada mensaje de texto no enviado.	El área usuaria levantará el acta o informe correspondiente, dejando constancia del incumplimiento del contratista, para la aplicación de la penalidad por parte del Área Funcional de Logística.

**XIII. FORMA DE PAGO**

La entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales, conforme al Art. 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad emitida por Gerencia de Gestión de Cobranza, previo Informe de conformidad por el área funcional.
- Reporte del contratista con la cantidad de mensajes de texto realizadas mensualmente remitida al área funcional.
- Comprobante de pago, (el proveedor remitirá al Área Funcional de Logística)

Dicha documentación se debe presentar al Área Funcional de Logística de la Entidad, sito en Jr. Camaná N°370- Noveno Piso – Cercado de Lima.

**XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La recepción conforme de la prestación por parte de la entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en el numeral 40.2 del artículo 40 la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.



## XV. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN (\*)

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado equivalente a S/ 188,431.58 (ciento ochenta y ocho mil cuatrocientos treinta y uno con 58/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante ocho (08) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, que se computaran desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el anexo N°1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 47,107.89 (cuarenta y siete mil ciento siete con 89/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <p>Servicio de correos electrónicos Servicio de envío de Whatsapp Servicio de envío de SMS Bulk</p> <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>2</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 N° 8 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 de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p>

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".



<div>SAT</div> <div>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</div>	TÉRMINOS DE REFERENCIA		176 - 143 - 0001925
			19/09/2024
			PAC:
	SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO PERSONALIZADO		

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 otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **anexo N° 9**.

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 las ordenes de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **anexo N° 8** referido a la experiencia del postor en la especialidad.

#### CAPACIDAD LEGAL

#### HABILITACIÓN

##### Requisitos:

El postor debe estar inscrito en el Registro para Servicios de Valor Añadido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

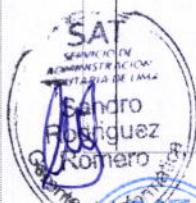
##### Importante

*De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.*

##### Acreditación:

Copia del Registro para Servicios de Valor Añadido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Copia del documento, la cual acredita que el postor se encuentra registrado como empresa prestadora de Servicios de valor añadido, que deberá ser emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones<sup>3</sup>.



<sup>3 3</sup> Absolución de las consultas N° 17, 30

ÁREA USUARIA SOLICITANTE:

Área Funcional de Cobranza Tributaria



NOMBRE: PEDRO ANTONIO VERA LOAYZA

CARGO / ROL: ENCARGADO DEL AREA FUNCIONAL DE  
COBRANZA TRIBUTARIA



NOMBRE: LUIS SANTIAGO JULVE CABALLERO

CARGO / ROL: GERENTE DE GESTION DE COBRANZA

