Comparación de Precios N°001-2025-OECE-PBID

“SERVICIO INTEGRAL DE ALERTAS Y NOTIFICACIONES (mensaje de texto, correo)”

PROYECTO “MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD PARA LA GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN PÚBLICA” CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4428/OC-PE

CONSULTA N° 01
<p>En el numeral 4.2.1.4. de los términos de referencia nos indican lo siguiente:</p> <p>3. Asimismo, para el desarrollo de la capacitación, los participantes deben contar con un usuario de prueba y los mensajes tanto de texto SMS y de correos electrónicos (Mailing) que se envíen durante dicha capacitación no deben ser contabilizados de la bolsa de consumo contratada por el OSCE.</p> <p>En atención a ello, consultamos a la entidad ¿Cuántos sms y correos electrónicos aproximadamente tienen estimado que se consumirán durante este periodo de prueba?</p>
ACLARACIÓN N° 01
<p>Los documentos no especifican una cantidad estimada de SMS o correos electrónicos que se espera consumir durante el periodo de capacitación en la fase pre-operativa, sin embargo, se estima un consumo aproximado de 1000 SMS y 1000 correos electrónicos. Estos mensajes no serán contabilizados en la bolsa contratada, tal como se establece en las especificaciones técnicas. El proveedor debe garantizar usuarios de prueba y recursos suficientes para cubrir esta fase sin afectar el saldo contratado.</p>
CONSULTA N° 02
<p>En el numeral 4.2.2.1. de los términos de referencia nos indican lo siguiente:</p> <p>2. No se contabilizarán como parte de la bolsa de mensajes contratados, los mensajes que no se hayan entregado satisfactoriamente, ya sea por motivos técnicos del lado del proveedor (Problemas con la plataforma Web, problemas con los dominios u otros similares) o motivos funcionales (Números Telefónicos incorrectamente escritos, Número telefónicos inexistentes u otros similares), siendo responsabilidad del Contratista implementar los controles que considere necesarios en coordinación con el OSCE.</p> <p>En atención a lo anterior, y considerando que podría presentarse el caso en el cual un mensaje sea enviado a un número de teléfono móvil válido y activo, pero cuyo terminal se encuentre temporalmente fuera de servicio (por ejemplo, apagado, en modo avión o con la línea suspendida), entendemos que, desde el punto de vista de la plataforma de mensajería otorgada por el proveedor, dicho mensaje estaría marcado como entregado exitosamente al no haberse generado un código de error o fallo en el envío. En este sentido, solicitamos a la entidad confirmar si nuestra interpretación es correcta, específicamente a los criterios que serán utilizados para la contabilización de los mensajes como "entregados satisfactoriamente" en escenarios donde el dispositivo receptor no se encuentra disponible en el momento del intento de entrega.</p>
ACLARACIÓN N° 02
<p>Se precisa que, según lo señalado en las especificaciones técnicas, este documento establece explícitamente que no se contabilizarán como parte de la bolsa de mensajes contratados aquellos que no se hayan entregado satisfactoriamente, esto incluye mensajes que no se entreguen por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Motivos técnicos del proveedor: Problemas con la plataforma web, problemas con los dominios, etc.• Motivos funcionales: Números telefónicos incorrectamente escritos, números telefónicos inexistentes, u otros similares

En escenarios donde el terminal receptor se encuentra temporalmente fuera de servicio (apagado, en modo avión, línea suspendida), un mensaje SMS, según los estándares del mercado, generalmente queda en un estado de "pendiente de entrega" en la plataforma del operador hasta que el dispositivo esté disponible o se agote el tiempo de vida del mensaje. Si, tras los reintentos, el mensaje no puede ser entregado, se consideraría un "no entregado". las especificaciones técnicas exigen que el reporte de consumo incluya la **cantidad de mensajes enviados por campaña, considerando los entregados, pendientes de entrega y los no entregados.**

Es **responsabilidad del Contratista implementar los controles necesarios** para identificar y **no contabilizar** aquellos mensajes que no se entregaron satisfactoriamente, incluso por razones funcionales, garantizando a la entidad, que se cobrará por el éxito real de la entrega.

CONSULTA N° 03

Respecto al numeral 4.2.1.1, literal a), punto 7) de los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:

7. Los mensajes de SMS contratados, deben estar habilitados para cualquier producto digital de la nueva plataforma de contratación pública y estar disponibles desde el día siguiente de **firmado el Acta de Fin de la fase pre-operativa del servicio**; además estos mensajes podrán ser consumidos parcialmente o total del paquete contratado.

En atención a lo anterior, solicitamos a la entidad nos confirme: una vez transcurrido el plazo de quince (15) días calendario correspondiente a la implementación del servicio, ¿cuál será el periodo establecido para la suscripción del Acta de Cierre de la fase preoperativa del servicio?

ACLARACIÓN N° 03

El **Acta de Fin de la fase pre-operativa del servicio** es un entregable clave que marca la culminación de la fase de preparación del servicio. Según las especificaciones técnicas, esta Acta debe estar firmada por el Contratista y el Coordinador Técnico del Equipo de Gestión del Proyecto (EGP) durante la fase pre-operativa del servicio, la que tiene una duración de tiene una duración de quince (15) días calendario.

Esta Acta deberá ser suscriba inmediatamente al final de los 15 días de la fase pre-operativa o incluso durante esta fase, ya que la Fase Operativa del servicio (donde se inicia el consumo de la bolsa de mensajería) comienza al día siguiente de haberse firmado el Acta de Fin de la fase pre-operativa. Esto asegura una transición clara y documentada entre fases.

CONSULTA N° 04

En el literal e) del numeral 4.2.2.1. de los términos de referencia nos indican lo siguiente:

4.2.2.1. Aspectos del consumo de la bolsa de mensajes de texto (SMS)

1. El reporte de consumo de la bolsa por cada periodo debe contar con la siguiente información mínima:
 - a. Cantidad de mensajes de texto enviados por campaña, considerando los entregados, pendientes de entrega y los no entregados.
 - b. Cantidad de mensajes abiertos por campaña.
 - c. Cantidad de clics en los mensajes: (interacción del contenido enviado).
 - d. Consumo de mensajes del paquete contratado.
 - e. **Geolocalización de destinatarios de mensajes abiertos (mapa mundo interactivo).**

En atención a lo señalado, solicitamos a la entidad que nos indique a que hace referencia con el alcance técnico del requerimiento denominado "Geolocalización de destinatarios de mensajes abiertos (mapa mundo interactivo)", debido a que, según los estándares actuales de los sistemas de mensajería SMS, no existe un mecanismo nativo que permita la geolocalización directa del destinatario al momento de abrir un mensaje.

ACLARACIÓN N° 04

Se aclara que, cuando se habla de "Geolocalización de destinatarios de mensajes abiertos (mapa mundo interactivo)" para SMS, se refiere únicamente a la información del país al cual el mensaje SMS ha sido remitido o entregado.

En síntesis, este requerimiento no busca una geolocalización en tiempo real del dispositivo del usuario al "abrir" el SMS, sino la representación geográfica (a nivel de país) del volumen de mensajes que se han dirigido o entregado a cada país, según las funcionalidades de cada proveedor.

CONSULTA N° 05

En relación con el servicio requerido para el envío de correos electrónicos (mailing), solicitamos a la entidad confirmar si dichos envíos deberán realizarse obligatoriamente desde un dominio institucional proporcionado por la entidad, o si, alternativamente, el proveedor podrá utilizar un dominio propio para la ejecución de este servicio. Asimismo, en caso de que los envíos deban realizarse utilizando dominios institucionales, la Entidad (OECE) inscribirá 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.

ACLARACIÓN N° 05

Se aclara que se requiere que el servicio permita la personalización del emisor del correo electrónico para que la dirección pertenezca al dominio OSCE. Esto significa que los envíos deben realizarse obligatoriamente desde un dominio institucional proporcionado por la entidad.

Adicionalmente, el documento confirma que para asegurar la entregabilidad y la reputación del remitente, el Contratista deberá realizar la configuración de DKIM, SPF y DMARC en los correos electrónicos. Para que esto funcione correctamente, los datos del Contratista deberán inscribirse en los DNS del OSCE, lo que permitirá al Contratista enviar correos en nombre del OSCE desde su portal.

CONSULTA N° 06

Entendemos que, para los efectos de la presente contratación relacionada con el servicio de envío de mensajes SMS, no se exige el uso de un número corto (short code) ni de un remitente enmascarado para la realización de los envíos. En tal sentido, solicitamos a la entidad confirmar si nuestra interpretación es correcta.

ACLARACIÓN N° 06

Se confirma lo señalado por el participante. Las especificaciones técnicas describen el servicio de mensajería de texto (SMS) de manera general, enfocándose en la provisión de una bolsa de mensajes y el uso de APIs para su envío, no se menciona en ninguna parte de los documentos la necesidad o exigencia del uso de un número corto (short code) o un remitente alfanumérico (masked sender) específico para la realización de los envíos.

CONSULTA N° 07

En el literal e) del numeral 4.2.2.2. de los términos de referencia nos indican lo siguiente:

- a. Cantidad de correos electrónicos enviados por campaña, considerando los entregados, pendientes de entrega y los no entregados.
- b. Cantidad de correos electrónicos abiertos por campaña.
- c. Cantidad de clics en los correos electrónicos: (interacción del contenido enviado).
- d. Consumo de correos electrónicos del paquete contratado.
- e. Geolocalización de destinatarios de correos electrónicos abiertos (mapa mundo interactivo).

En atención a lo señalado, solicitamos a la entidad que nos indique a que hace referencia con el alcance técnico del requerimiento denominado "Geolocalización de destinatarios de mensajes abiertos (mapa mundo interactivo)", debido a que, según los estándares actuales de los sistemas de correo electrónicos - mailing, no existe un mecanismo nativo que permita la geolocalización directa del destinatario al momento de abrir un correo electrónico.

ACLARACIÓN N° 07

Se aclara que, cuando se habla de Geolocalización de destinatarios de correos electrónicos abiertos (mapa mundo interactivo), este requerimiento no busca una geolocalización en tiempo real del dispositivo del usuario al "abrir" el correo electrónico, sino la representación geográfica (a nivel de país) del volumen de correos que se han dirigido o entregado a cada país, a través de las funcionalidades de visualización y reportería que ofrezca el portal web del proveedor.

CONSULTA N° 08

Respecto al numeral 4.2.1.1, literal b), punto 10) de los Términos de Referencia, se indica lo siguiente:

10. Brindar las claves de acceso, **con doble factor**, para ingresar al panel de control de administración, envío masivo de correo electrónicos y emisión de reportes.

En atención a lo señalado, solicitamos a la entidad que precise el alcance y la definición del término "con doble factor" mencionado en los requerimientos, a fin de entender si hace referencia a un mecanismo de autenticación de doble factor como código SMS.

ACLARACIÓN N° 08

Se aclara que Cuando las especificaciones técnicas, mencionan "claves de acceso, con doble factor" para el panel de control de administración, envío masivo y emisión de reportes, se refieren a la implementación de la Autenticación de Doble Factor (2FA).

En ese contexto, el acceso del administrador al portal de envío de mensajes (SMS, EMAIL) debe tener el doble factor con un pin de validación vía SMS u otro similar.

ACLARACIÓN N° 09

Con la entrada en vigor de la Ley General de Contrataciones Públicas (Ley N° 32069), toda referencia al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) debe entenderse como referida al Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE).