

Anexo N°02

Términos de Referencia

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE CONTROL DE DEUDA
Actividad del POI:	DIFUNDIR CAMPAÑAS TRIBUTARIAS
Denominación de la Contratación:	Servicio de envío masivo de correos electrónico y Mensajes de Texto.
Principio de Contratación	Valor por Dinero

I. FINALIDAD PÚBLICA

La institución requiere contratar un servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) para difundir entre nuestros contribuyentes, con el fin de informar, difundir y promover actividades, servicios y productos hacia diferentes públicos objetivos.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio que permita el envío de hasta 240.000 correos electrónicos masivos y 60.000 mensajes de texto (SMS) de manera eficiente, segura y medible, garantizando una alta tasa de entrega.

Esta actividad se enmarca en el cronograma de vencimientos establecido por la Ordenanza Municipal N.º 007-2025-MPT y la próxima aprobación de la Campaña de Beneficios Tributarios programada para los meses de noviembre y diciembre del presente año, con el fin de alcanzar las metas de recaudación del ejercicio fiscal 2025.

III. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

Descripción del servicio a contratar

<i>Ítem</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Descripción del servicio</i>
1	240,000	DIFUNDIR LA CAPAÑA DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS a través del envío masivo de Correos Electrónicos.
2	60.000	DIFUNDIR LA CAPAÑA DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS a través del envío de mensajes de texto SMS

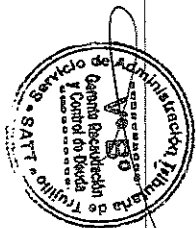
3.2 Requisitos Mínimos

- **Correo Masivo** El proveedor deberá contar con una plataforma de acceso con su respectivo usuario y clave donde debe mostrar Dashword o panel de envíos (emails enviados, entregados, rebotados, visualizaciones, clics, bajas, reenvíos, vista previa)
- **SMS** El proveedor deberá contar con una plataforma de acceso con su respectivo usuario y clave, donde debe de mostrar reportes de SMS enviados y SMS recibidos el cual debe de integrar un chat de SMS CRM así mismo la opción de exportar a Excel

3.2.1 Especificaciones Técnicas del Servicio

CORREO MASIVO

- ✓ Creador de Suscriptores
- ✓ Grupos o categorías
- ✓ Segmentación
- ✓ Importación de contactos con archivos (xls o csv o txt)
- ✓ Lista negra
- ✓ Campos Personalizados más de 10 campos
- ✓ formularios de suscripción
- ✓ SMTP para enviar emails transaccionales
- ✓ Creación de boletines (con editor integrado)



- ✓ plantillas para boletines (subir zip, HTML, editor)
- ✓ programación de envíos masivos
- ✓ Configuración de remitentes del mismo dominio
- ✓ informes
- ✓ Boletines enviados
- ✓ Dashword de envíos (emails enviados, entregados, rebotados, visualizaciones, clics, bajas, reenvíos, vista previa)
- ✓ Automatizaciones de respuestas
- ✓ Gestor de medios (fotos, archivos, etc)
- ✓ Configuración SPF, DKIM, DMARC y Dominio personalizado

SMS MASIVO

- ✓ Envío de números aleatorios
- ✓ Centralización de los SMS
- ✓ SMS Keywords
- ✓ Chat CRM
- ✓ Black List
- ✓ Generador de Links
- ✓ acortador de enlaces
- ✓ respuestas automáticas
- ✓ Número Largo
- ✓ registro individual
- ✓ Importación masiva de Contactos
- ✓ configuración de envíos automáticos programados
- ✓ creación de campañas o grupos
- ✓ 2 a más campos personalizados diferentes al número y mensaje
- ✓ informes (SMS enviados, Rebotados)

3.2.2 Requisitos del Proveedor

- ✓ Persona Natural o Jurídica
- ✓ Contar con RNP
- ✓ Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo.
- ✓ Contar con número de CCI (cuenta interbancaria) para pagos.

3.2.3 Experiencia del proveedor

- ✓ En servicios similares o web en la nube, acreditados con 02 contratos y ordenes de servicio.

3.2.4 Soporte

- ✓ El soporte para el servicio deberá estar disponible desde las 9:00 am hasta las 9:00 pm, de lunes a viernes.

3.2.5 Capacitación

El contratista deberá capacitar de manera remota o presencial a un colaborador del SATT sobre el manejo de la aplicación por una hora lectiva, dentro de los primeros 10 días siguientes a partir de notificada la Orden de Servicio.

3.3 Plan de trabajo

No aplica

3.4 Seguros

No aplica

3.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal

No aplica

3.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.6.1 Lugar: Servicio de Administración Tributaria de Trujillo

3.6.2 Plazo: El servicio tendrá un plazo de duración de 2 Meses



IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

- 4.1 Equipamiento: No Aplica
A. Equipamiento estratégico: No Aplica
B. Otro equipamiento: No Aplica

4.2 Infraestructura estratégica

- 4.3 Personal: No Aplica
A. Personal clave : No Aplica
a. Personal 1 : No Aplica

- i. Actividades : No Aplica
ii. Perfil : No Aplica

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Otras obligaciones

- 5.1.1 Otras obligaciones del contratista: Presentar informe de cumplimiento de servicio donde se refleje la activación del servicio.
5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad : No Aplica

5.2 Adelantos No Aplica

5.3 Confidencialidad

El contratista se compromete a no revelar, comentar suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, información que hubiere recibido directa o indirectamente del SATT o que hubiese generado como parte del servicio.

El incumplimiento de esta obligación, dará lugar a la resolución inmediata del contrato perfeccionado mediante orden de servicio.

5.4 Propiedad intelectual

De corresponder, se deberá precisar que el SATT tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio. A solicitud del área usuaria, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá al SATT para obtener esos derechos.

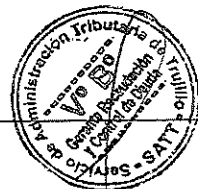
5.5 Medidas de control durante la ejecución contractual No Aplica

5.6 Conformidad de la prestación

La conformidad será otorgada por la Oficina de Control de Deuda, previa verificación del cumplimiento de Informe de prestación del servicio de correo masivo y SMS gestiones presentadas.

5.7 Forma de pago

LA ENTIDAD CONTRATANTE se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en un pago único, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.



5.8 Penalidad por Mora

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para bienes, servicios en general: F=0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

5.9 Otras penalidades aplicables

No aplica

5.10 Responsabilidad por vicios ocultos

5.11 CLÁUSULA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas

5.12 CLÁUSULA: GARANTÍAS

(De Corresponder) EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.13 CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

5.14 CLÁUSULA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF



5.15 CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.



Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

	 Lic. Kelly E. Llerena Rojas RESP. OF. CONTROL DE DEUDA (E) SATT
V° B° Gerencia respectiva	Firma del Responsable del área usuaria

