


OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	Versión	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación	

## 1. ÁREA USUARIA

Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico (UIN).

## 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio de envío de mensajes de texto a través de SMS.

## 3. FINALIDAD PÚBLICA

Servicio de envío de mensajes de texto a través de SMS busca mejorar y/o atender las actividades relacionadas con la comunicación institucional por medio de campañas informativas y mejoras en los servicios digitales, haciendo más eficiente las actividades administrativas y operativas del OECE.

## 4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo del servicio consiste en contar con un servicio para el envío de SMS que complementen las comunicaciones relacionadas a las notificaciones, alertas y otros tipos de avisos que se deriven de las nuevas plataformas que se vienen implementando en el OECE a través del proyecto PBID. Este servicio será integrado a las plataformas.

## 5. ACTIVIDAD DEL POI

Aseguramiento de la Disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.

## 6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Se requiere de un Servicio de Mensajería de Mensaje de Texto SMS que permita comunicar las distintas acciones que se requieran como plazos, procesos sancionadores, entre otros, alertando oportunamente a los diferentes usuarios de la nueva plataforma de soporte a la contratación pública. El servicio integral de mensajería, se compone de lo siguiente:

- Acceso a un portal web del contratista que cuente con un panel de control de las operaciones de envío de SMS y emitir reporte de emisión de envíos de SMS, considerara retención de eventos históricos por un tiempo de al menos 45 días.
- El consumo de la bolsa de mensajes de texto contratados debe realizarse mediante uso APIs de SMS administradas por la OECE.
- La plataforma debe contar con la habilitación de la funcionalidad API de SMS y soporte para la integración y para el envío de mensajes.
- Se debe contar con soporte técnico durante la prestación del servicio.
- El proveedor debe brindar documentación técnica para la administración del portal y el uso del API de SMS.

### 6.1 Descripción del servicio mensaje de texto SMS

El servicio de SMS consiste de mensajes de texto que puedan ser enviados mediante funcionalidades primarias del servicio prestadas por el contratista, así como también con API's de integración desarrolladas y administradas por el OECE, como se indica a continuación:

**La cantidad total contratada por el servicio es de 800,000 (Ochocientos mil) mensajes de texto SMS disponibles y visibles en la plataforma que podrán ser utilizados en un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días.**

### 6.2 Aspectos Generales

1. Las funcionalidades primarias del servicio de SMS consisten en contar con Portal Web, y API de SMS.
2. Proporcionar un API de SMS para la integración con la nueva plataforma de soporte para las contrataciones y gestionar el envío de SMS.

3. El proveedor debe brindar documentación técnica el uso de las funcionalidades primarias del servicio: Portal Web, Panel de control y sobre el uso del API-SMS.
4. El consumo de la bolsa de mensajes de texto contratados debe realizarse mediante uso APIs (que encapsule el API del servicio mensajes de texto del Contratista) desarrolladas y administradas por la OECE.
5. Brindar documentación de nivel tecnológico sobre el uso del panel de control y uso del API de SMS.
6. Clave de acceso para ingresar al panel de control de administración y envío masivo de SMS y emisión de reportes
7. URL del API para la integración con la nueva plataforma de soporte.
8. El envío de mensajes de texto SMS debe realizarse a través de numeración corta, pudiendo usar numeración compartida.
9. La plataforma debe contar con al menos con un usuario administrador para la web y al menos un usuario para envío de SMS. Sin embargo, debe permitir identificar las aplicaciones que envían SMS ya sea a través de cuentas de usuarios u otros medios.

### **6.3 Aspectos de la Plataforma Web del Servicio**

1. Se debe tener acceso al panel de control de la Plataforma Web, para la administración de los SMS, envío masivos de SMS y emisión de reporte de envíos con opción a exportar a archivos PDF y/o Excel.
2. La Plataforma Web, debe contar con un certificado HTTPS y debe permitir administrar los usuarios que tienen accesos a la plataforma, a través de un módulo de seguridad o equivalente.
3. Brindar con facilidad la creación de campañas SMS con todas las garantías, con segmentación de grupos según el perfil de su público objetivo y su estrategia de marketing.

### **6.4 Aspectos de la especificación de la API (SMS)**

1. Arquitectura REST bajo protocolo HTTP.
2. Formato de datos: JSON, XML.
3. Mecanismos de autenticación (OAuth 2.0, API Keys).
4. Manejo de errores y reintentos hacia la red del operador.
5. Capacidad de integración mediante Webhooks y mensajería asincrónica.
6. Documentación detallada de la API del proveedor, con ejemplos de uso y pruebas de integración.

### **6.5 Aspectos de seguridad:**

1. La Plataforma Web de mensaje de texto SMS, debe contar con un certificado HTTPS y debe permitir administrar los usuarios que tienen accesos a la plataforma, a través de un módulo de seguridad o equivalente.
2. El Contratista, se compromete a cumplir con los estándares de confidencialidad y seguridad de la información del OECE.
3. La OECE se reserva el derecho de revisar regularmente los registros de auditoría y solicitar reportes de seguridad para verificar el cumplimiento respecto a la protección de la información, con el objetivo de proteger la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos que maneja.
4. Los incidentes de seguridad ocurridos durante la prestación de servicios, deberán ser comunicados a la OECE, para el tratamiento correspondiente según el nivel de sensibilidad.
5. Contemplar cifrado de extremo a extremo (TLS 1.3 y AES-256).
6. Deberá estar alineado bajo el cumplimiento obligatorio de la Ley N° 29733 (Protección de Datos Personales en Perú).
7. El Contratista **debe presentar una DDJJ Simple al momento de la cotización**, en la que se compromete a cumplir con los Aspectos de Seguridad que se indican en el presente punto.

### **6.6 Consumo de mensajes de texto SMS**

1. Mediante el acceso a un portal web, se debe contar con un reporte de consumo que debe tener al menos la siguiente información:
  - a. Cantidad de mensajes enviados por campaña, considerando los entregados, pendientes de entrega y los no entregados.

- b. Consumo de mensajes del paquete contratado.
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 (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 OECE.

### 6.7 Acuerdos de Niveles de Servicio

1. La operatividad del servicio debe ser de 24 x 7 x 365, contando con un nivel de disponibilidad (SLA) del 99.8% calculado anualmente. Considerando que, para el control de la operatividad del servicio, se realizará a través de un reporte que pondrá a disposición el Contratista como parte del servicio.

ANS	Cálculo de la Medición	Variables	Valor base	Horario	Periodo
Disponibilidad de la Plataforma	$SLA = ((TT - TINP) / TT) * 100$	<b>TINP:</b> Tiempo de interrupción del sistema, no programado en horas. <b>TT:</b> Tiempo Total del sistema en horas (24x365).	>=99.8%	24*7	Calculado anualmente

2. El soporte técnico y las comunicaciones con el Contratista deben estar disponibles 24 x 7 x 365, mediante correo electrónico y teléfono.
3. Para el soporte operativo del servicio se debe contar con las coordinaciones necesarias por medio de un (1) coordinador de operaciones, el cual realizará las siguientes actividades:
- Coordinaciones con el personal de OECE, para la operatividad del servicio.
  - Monitoreo del ANS con relación a la operatividad del servicio y cumplimiento de compromisos contractuales.
  - Atención de incidentes y problemas correspondientes al servicio.
4. Toda falla relacionada al servicio o de la plataforma, deberá ser asumida por el contratista.
5. La plataforma debe contar con las siguientes características que permitan cumplir con los niveles de servicio:
- Tiempo máximo de respuesta API:  $\leq 200$  ms para SMS.
  - Capacidad de escalamiento automático en picos de demanda.
  - Redundancia y balanceo de carga para garantizar continuidad del servicio.

## 7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL PROPUESTO

### 7.1 Experiencia del Proveedor

El proveedor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 10,000.00 (10 mil soles con 00/100 soles), 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.

Se considera prestaciones de servicios similares:

- Envío de texto masivos.
- Envío de comunicaciones masivas a través de SMS.
- Envío de comunicaciones por SMS.
- Servicios SMS Corporativos.
- Soluciones de marketing basada en nube usando SMS.

Acreditación:

La experiencia deberá acreditarse mediante: (a) Copia simple de contratos con su respectiva constancia o conformidad; (b) certificados; y/o (c) cualquier otro documento que de manera fehaciente permita verificar su experiencia en implantación de la solución ofertada. Tanto la conformidad, certificados, constancias y/o cualquier otro documento que presente para acreditar la experiencia, deberán estar firmados por el cliente del postor donde se implementó la solución ofertada.

## 7.2 Experiencia del Personal Clave

**Coordinador de Operaciones:** Ingeniero encargado de coordinar las actividades del servicio, con experiencia mínima de tres (03) años liderando y/o coordinando actividades y/o gestionando proyectos relacionadas con plataformas de sistemas y/o telecomunicaciones.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: (i) constancias; (ii) certificados o, (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida. Dichos documentos deberán ser presentados como parte de la propuesta.

## 7.3 Formación Académica

**Coordinador de Operaciones:** Profesional Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Redes y/o Ingeniería de Telecomunicaciones o similares a tecnología de la información.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: (i) constancias; (ii) certificados o, (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida. Dichos documentos deberán ser presentados como parte de la propuesta.

## 7.4 Capacitación

**Coordinador de Operaciones:** Deberá contar con un certificado y/o especialización en Gestión de Proyectos y/o Gerencia de Proyectos y/o PMI/PMP y/o similares de al menos noventa (90) horas lectivas.

Se acredita con copia simple de las constancias, diplomas y/o certificados, dichos documentos deberán ser presentados como parte de la propuesta. La capacitación debe ser brindada por una institución educativa o que se encuentre acreditada para brindar este tipo de cursos.

## 7.5 Otros

No aplica.

# 8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## 8.1 Lugar:

El servicio será brindado desde las instalaciones del proveedor, sin embargo, se podrán tener reuniones virtuales o en las Oficinas de la OECE previa coordinación.

## 8.2 Plazo:

- La activación del servicio y entrega de credenciales para la plataforma web deberá de realizarse en un plazo no mayor a tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. La entrega de documentación y credenciales se realizará al correo: soporte@oece.gob.pe.
- El plazo de ejecución del servicio será de hasta los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario contados a partir del día siguiente de la activación del servicio, entrega de documentación y entrega de credenciales. En caso los SMS se agoten antes de dicho plazo, el servicio se considerará concluido en la fecha en que se consuma el total de mensajes.

## 9. ENTREGABLES

El contratista deberá PRESENTAR los entregables de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Entregables	Presentación
1	Informe de activación del servicio y documentación (API y Manuales en virtual o URL).	Hasta los quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
2	Informe de ejecución del servicio que contenga al menos lo siguiente: - Cantidad de mensajes enviados por campaña, considerando los entregados, pendientes de entrega y los no entregados. - Calculo del SLA de disponibilidad de la plataforma. - Eventos más resaltantes relacionados con la seguridad, incidencias y uso de la plataforma presentados durante el servicio	Hasta los quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de finalizado el servicio.

## 10. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

## 11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

## 12. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos parciales de acuerdo a lo siguiente:

Ítem	Entregables	Porcentaje contrato (%)
1	A la conformidad del entregable 1 según el N° 9 del TDR	80%
2	A la conformidad del entregable 2 según el N° 9 del TDR	20%

El pago se realizará con abono en la cuenta "Código de Cuenta Interbancaria" (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

## 13. PENALIDADES APLICABLES:

### 13.1 Penalidad por mora:

Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120.1 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones del Estado.

### 13.2 Otras Penalidades:

Para el servicio de envío de mensajes de texto a través de SMS

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Incumplimiento de SLA en el periodo que se indica en el punto 6.7 - Acuerdos de Niveles de Servicio	0.5% de la UIT por cada hora que no se tenga disponibilidad de la plataforma cuando el SLA sea menor a 99.8%.  Formula: $P = ((99.8 - SLA) / 100) * TT * 0.5\% * UIT$ P: Penalidad TT: Tiempo Total del sistema en horas (24x365) UIT: Valor de la UIT SLA: Disponibilidad calculada en el punto 6.7	Informe del área usuaria.

### 14. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del OECE. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

### 15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

### 16. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCION Y MITIGACION DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PUBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

### 17. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción de este contrato y/o notificación de la presente orden de servicio, 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 contratación<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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<sup>2</sup>.

#### **18. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:**

El contratista se comprometo a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

#### **19. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (ANEXO N°4 DE LA DIRECTIVA N°002-2024-OECE/SGE)**

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OECE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incursos en algunos de

---

<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

- los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
  8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
  9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
  10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNICANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OECE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

## **20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para dicho efecto, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú)
- Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.”

## **21. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO**

Conforme lo establecido en la Directiva N° 001-2025-OECE/SGE, para contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias, y Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento

---

**Firma y Sello  
Responsable del  
Área Usuaría**