

## SERVICIO DE MAILING, ENVIO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES A CELULARES

### 1. AREA USUARIA:

Dirección del Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA:

La contratación del servicio de mailing y mensajes a celulares, permitirá al OSCE, realizar campañas de comunicación y difusión de la información de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores.

### 3. OBJETO:

Contar con un servicio de envío de correos a través de una plataforma de gestión de email marketing que se encuentre en la nube y que permita al OSCE ejecutar el envío de correos masivos y obtener indicadores de analítica, Este servicio, paralelamente enviando mensajes de texto a celulares de proveedores, permitirá a la entidad, realizar campañas de comunicación masiva para los proveedores de manera directa, segura y personalizada, permitiendo informar en forma efectiva y oportuna las acciones realizadas por el OSCE.

### 4. ACTIVIDAD DEL POI:

AOI00127500474: Análisis funcional para mejoras en las herramientas del RNP.

### 5. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO:

Bolsa de envío de mailing más depuración de correos de hasta cinco millones (5'000,000) correos electrónicos y hasta ochenta (80,000) mil mensajes de texto a celulares.

#### 5.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

##### ✓ Características de la plataforma de envío de Mailing

a) Se enviarán correos, cargando un archivo a través de la web del contratista y con opción para programar fecha y hora de cada envío.

b) 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.
- Correos de rebote.
- Des- suscrito.

c) El contratista proporcionará una herramienta Web capaz de gestionar la creación, edición y la asignación de sub-usuarios, donde se podrá repartir la cantidad de correos a utilizar. Estos correos serán descontados de la cuenta principal, se podrán crear accesos a los

cuales se les podrá limitar o no la posibilidad de realizar envíos, solo edición de campañas y el acceso como solo visualización.

- d) La capacidad de envío será mínimo de trescientos mil (300,000) correos por hora en promedio. La plataforma debe incluir el indicador del tiempo de envíos.
- e) El contratista debe asegurar que las campañas lleguen a la bandeja de entrada del usuario cuidando la reputación, asegurando la entregabilidad y evitando errores que puedan conducir a que sean catalogadas como spam.

✓ **Características del servicio SMS**

- a) Cobertura 100% a operadores móviles vigentes a través de conexiones directas y homologadas sin intermediarios (Soporte de Números Cortos y Portabilidad Numérica).
- b) Autogestión a través de Plataforma Web con alta disponibilidad para envíos individuales, masivo y personalizado bajo carga de variables.
- c) Entrega de reportes gráficos y detallados vía Web a través de Dashboards en tiempo real, FTP u otros medios a definir.
- d) Canal Bidireccional. (SMS MT: Mensaje Enviado / SMS MO: Mensaje Recibido).
- e) Flujo Promedio de Gestión: +100mil SMS/Hora (escalable).
- f) Agendamiento para envíos programados y Triggers para reglas de negocio específicas.

## 5.2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS ADICIONALES DEL SERVICIO

✓ **Capacitación de la Aplicación Web Mailing**

El contratista deberá capacitar presencialmente a dos colaboradores del OSCE sobre el manejo de la aplicación por una hora lectiva, dentro de los primeros cinco días siguientes a partir de notificada la Orden de Servicio.

✓ **Aplicación Web Mailing**

El contratista deberá poner a disposición del OSCE una aplicación web con las siguientes opciones:

- a) Vista de cantidad de suscriptores (cuentas de correo) enviadas.
- b) Acceso a plantillas pre-diseñadas para creación de campañas/correos. Las plantillas se pueden crear y guardar para volver a ser utilizadas en los próximos envíos.
- c) Visualización del comportamiento de apertura de los correos en el tiempo. (Gráficos con indicadores del horario con mayor índice de apertura).

- d) Sección de mensajes automáticos con diferentes opciones de envíos.
- e) Enviar guía de uso a nuevos sub-usuarios.
- f) 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.
- g) Capacidad de personalizar el contenido de los correos con los campos que sean necesarios (Nombre, Apellido, Cargo, Empresa, etc.).
- h) Opción de programar envíos futuros de correo electrónico.
- i) Vista previa de cómo verá el usuario el correo desde su Tablet o Smartphone.

✓ **Reporte sobre consumo del servicio Web Mailing**

Se deberá informar de forma mensual el consumo del servicio, indicando el saldo del mismo considerando las siguientes métricas e indicadores:

- a) Cantidad de envíos por campaña.
- b) Cantidad de correos enviados, abiertos, no abiertos, correos con rebotes, usuarios des-inscritos y cantidad de correos por clic a los enlaces.
- c) Cantidad de correos enviados, rebotados, abiertos, des-inscritos por contratista de correos.
- d) Porcentaje de correos enviados con éxito por campaña.
- e) Porcentaje de aperturas y reaperturas.
- f) Horas pico de apertura por campaña.

✓ **Soporte del servicio Web Mailing**

- a) El soporte para el servicio del mailing deberá estar disponible desde las 9:00 am hasta las 11:00 pm, de lunes a viernes.
- b) La depuración de correos se deberá validar el mismo día que se requiere realizar el envío del mailing.

✓ **Condiciones específicas de servicio SMS**

- a) El servicio de envío de mensajes cortos de texto (SMS) tiene una bolsa de mensajes de 80,000 (ochenta mil) SMS.
- b) El mensaje corto de texto (SMS) tiene la capacidad de envío de hasta 160 caracteres de mensaje.
- c) El servicio requerido deberá permitir envíos a todos los operadores de telefonía móvil del Perú.
- d) Se realizará el servicio de envío de mensajes SMS, según los públicos identificados en la base datos, en grupos hasta completar la cantidad establecida.

- e) La plataforma web para el envío de SMS que proporciona el contratista, deberá permitir generar reportes como, SMS enviados, recibidos, de incluir links en los SMS (quienes hicieron click al link) etc, asimismo, el texto a enviar debe soportar como mínimo el ingreso de links y ciertas características como permitir algunos caracteres en negrita.

**6. PLAN DE TRABAJO:**

No aplica.

**7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:**

- Persona jurídica con experiencia en el servicio solicitado.
- El proveedor deberá acreditar un monto facturado equivalente a noventa mil soles (S/. 90,000.00) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación durante los últimos cuatro (4) años.

**8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:**

- El plazo para la entrega de credenciales para el acceso a la plataforma de envío mailing, manuales de usuario y capacitación proporcionada, es de cinco (5) días, contado a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.
- El plazo para consumir la bolsa de crédito de cinco millones (5'000,000) envíos de correo electrónico, es de trescientos sesenta y cinco (365) días, contados a partir del día siguiente de efectuada la entrega de credenciales para el acceso a la plataforma de envío mailing, manuales de usuario y capacitación proporcionada o hasta que se consuma dicha bolsa de crédito, lo que ocurra primero.
- El plazo para consumir la bolsa de crédito de ochenta mil (80,000) envíos de mensajes SMS, es de trescientos sesenta y cinco (365) días, contados a partir del día siguiente de efectuada la entrega de credenciales para el acceso a la plataforma o hasta que se consuma dicha bolsa de crédito, lo que ocurra primero.
- Durante la ejecución del servicio, de ocurrir alguna incidencia del sistema y/o error humano por parte del proveedor sobre el envío del mailing y de corroborarse que este no se realizó parcial o totalmente, se deberá reponer el total de envíos.

**9. ENTREGABLE:**

Hasta los cinco (5) días contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, el contratista deberá presentar un informe detallado sobre la entrega de las credenciales para el acceso a la plataforma de envío de mailing, de los manuales de usuario y de la capacitación otorgada en el uso de dicha plataforma, adjuntando la documentación sustentatoria correspondiente.

#### **10. LUGAR DE PRESENTACIÓN DEL ENTREGABLE:**

El entregable será presentado en la Mesa de Partes del OSCE, ubicada en Av. Punta del Este s/n, Edificio “El Regidor”, primer piso, N° 108, zona comercial del conjunto residencial San Felipe, Jesús María, Lima 11.

#### **11. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:**

La conformidad de la prestación se encuentra a cargo de la Dirección del Registro Nacional de Proveedores, y se emitirá en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario, contado desde el día siguiente de recibido el entregable.

#### **12. FORMA DE PAGO:**

Pago único por adelantado, previa conformidad del entregable presentado.

#### **13. PENALIDADES APLICABLES:**

**13.1. Penalidades por mora:** Se aplicará la penalidad establecida en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**13.2. Otras Penalidades:** No aplica.

#### **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 OSCE. El proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación.

#### **15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La responsabilidad por vicios ocultos se aplicará de conformidad con lo establecido en el artículo 173 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **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. COMPROMISO ANTISOBORNO**

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE: (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-osce>).

- El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE

#### **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 OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, 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 OSCE 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°004-2022-OSCE/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 OSCE, 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 incurso en algunos de 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?, COMUNÍCANOS.

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 (OSCE, 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. ANEXOS:

No aplica.

---

**Vº Bº Y SELLO**  
**JEFE DEL ÁREA USUARIA**