

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE PROVISIÓN DE MENSAJES SMS Y MENSAJES WHATSAPP

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### ARTÍCULO 1°.

#### OBJETO

El presente documento tiene como objeto establecer las características técnicas necesarias para la contratación del servicio de envío de mensajes SMS y mensajes de Whatsapp.

Dicha contratación es necesaria para comunicar de manera rápida y eficaz las contingencias que se puedan producir en el servicio de la empresa

EL sistema que realiza el envío se utiliza en las mesas de contingencias y mesas de usuarios de los PCT (Puesto Control Trenes) y envíos ocasionales para comunicar a permisionarios.

#### ALCANCE

El servicio a prestar debe incluir las características técnicas mencionadas debajo, permitiendo interactuar a través de una interfaz (API), con sistemas de SOFSE

Se debe proveer también una plataforma que permita analizar métricas y, además, poder hacer envíos de mensajes directamente a usuarios.

#### DESCRIPCION DEL SERVICIO A PROVEER

Renglón	Servicio	Cantidad
1	Mensajes SMS todas las operadoras	4.000.000
2	Mensajes WhatsApp	2.000.000

### ARTÍCULO 2°.

#### OFERTA TÉCNICA

##### Mensajes SMS todas las operadoras

Se debe enviar un mismo texto a múltiples destinos sin caer en lista de spam ni bloqueos.

Tipo de Numeración: Corta

Se deberá proveer una API (application programming interface) con las siguientes características:

- Envío de mensajes vía http (en tiempo real)

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

- Envío de mensajes vía Web Service (en tiempo real)
- Envío de mensajes vía http (en bloque, POST)
- Comprobación del proceso de un envío en bloque
- Recepción de mensajes vía HTTP (PULL)
- Recepción de mensajes vía Web Service (PULL)
- Recepción de mensajes vía HTTP (PUSH)
- Consulta de saldo vía HTTP
- Consulta de vencimiento del paquete vía HTTP
- Consulta de mensajes enviados vía HTTP
- Consulta de la fecha del servidor
- Seguridad con HTTPS (SSL) y filtrado IP
- Lista negra
- Envío de mensajes unidireccionales

Plataforma web para los servicios de envíos de SMS: consulta de mensajes enviados y no entregados por período

El contenido de los mensajes se genera desde áreas usuarias operativas y administrativas a través de sistemas desarrollados por SOFSE y a través de una interfaz que genera SAP.

### Mensajes WhatsApp

Tipo de envío: Mensajes de WhatsApp

El servicio debe contar con integración vía API, principalmente para el envío de los mensajes desde una aplicación de SOFSE. El proveedor deberá adjuntar la documentación técnica del servicio y detalles de la API.

El Servicio de envío mensajes WhatsApp debe contar con una plataforma en la nube, la cual deberá tener una interfaz web para cargar los datos de los contactos, mensajes. Deberá poder generar múltiples grupos de contactos a los cuales pueda enviarse un mensaje.

Debe tener una capacidad de envío de al menos 400 mensajes de whatsapp por hora.

El servicio debe ser bidireccional, permitiendo mensajes salientes y mensajes entrantes

Debe proveer reportes informando el estado de entrega de los mensajes, los cuales deben poder ser exportados en formato txt, csv o xls.

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

## NIVEL DE DISPONIBILIDAD REQUERIDO.

El servicio deberá estar disponible las 24 horas de los 365 días del año, sin distinción entre horas hábiles o no hábiles.

## ARTÍCULO 3°.

### PLAZO DE EJECUCION DE LA CONTRATACIÓN

El plazo de contratación se establece en DOCE (12) meses, a computarse desde la firma del Acta de Inicio, suscripta entre las partes contratantes, o hasta agotar la cantidad total de cada renglón (4.000.000 de SMS y 2.000.000 Whatsapp), lo que suceda primero.

## ARTÍCULO 4°.

### SERVICIOS CONEXOS DE SOPORTE TECNICO, MANTENIMIENTO Y GARANTIA:

La empresa CONTRATISTA que tenga la adjudicación deberá contemplar los siguientes ítems:

- Se deberá incluir el soporte mientras dure la contratación 7x24.
- Se deberá incluir el 100% de efectividad de funcionamiento de la interfaz.

En el caso de ser necesario realizar tareas por las cuales se vean afectados los servicios, se coordinará un rango horario para realizar las mismas trazando un plan de trabajos y contingencias. Se debe entregar toda documentación referente al servicio a prestar por las interfaces: Ejemplos: documentación de configuración, documentación funcional de interfaz, documentación técnica, etc.

Fallas Críticas: con tiempo de respuesta de no mayor a 15 minutos, implica sin funcionamiento total de la interfaz.

Fallas No críticas: Con tiempo de respuesta no mayor a 8 hs dentro de los días hábiles, que implique alguna falla parcial.

Aviso por consumo: EL proveedor deberá emitir un aviso a los referentes técnicos cuando se haya usado el 75% del total de los 4.000.000 de SMS y 2.000.000 mensajes de whatsapp,

## ARTÍCULO 5°.

### PENALIDADES:

Ante el mal funcionamiento y/o la caída del servicio de mensajería (la interfaz directamente no puede realizar el envío de los mensajes), la demora en subsanar y/o reponer el servicio, que sobrepase los plazos estipulados en el presente pliego, el oferente será pasible de una multa del CERO COMA VEINTICINCO POR CIENTO (0.25%) de la facturación del mes en curso para fallas críticas y de un CERO COMA QUINCE POR CIENTO (0.15%).

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

Ante la existencia de anomalías o cualquier falla, SOFSE comunicará a la prestadora del servicio el reclamo, mediante correo electrónico y/o ingresando a la plataforma de reclamos de clientes, según disponga e informe el prestador, indicando tipo de falla o anomalía y fecha y hora de producida la misma.

Una vez efectuado el reclamo por cualquiera de las vías mencionadas el prestador del servicio, enviara al comitente la notificación de aceptación del reclamo vía correo electrónico, incluyendo en dicha notificación un número (nro.) de reclamo.

A partir de la fecha y hora indicada en el reclamo, se computará el tiempo de reposición del servicio. Producida la normalización del sistema, el oferente lo comunicará a SOFSE por el mismo medio. Lo expresado precedentemente será la base para el cálculo de las multas que correspondan.

## ARTÍCULO 6°.

### REQUISITOS DEL SERVICIO OFERTADO:

Si se dejara de comercializar el servicio durante el periodo entre la presentación de la Oferta y su correspondiente entrega, la empresa adjudicataria deberá reemplazar por el comercializado, el que deberá poseer características técnicas iguales o superiores al ofertado, sin costo adicional para SOFSE.

El reemplazo deberá ser previamente autorizado por quien realice el dictamen técnico.

## ARTÍCULO 7°.

### REQUISITOS DEL OFERENTE:

El oferente debe acreditar experiencia para la oferta a proveer, para ello deberá:


Acreditar documentalmente estar radicado en la República Argentina, con no menos de TRES (3) años de antigüedad previos a la presentación de la oferta.

Acreditar que la solución a proveer está compuesta por equipamiento de hardware y software con una trayectoria en el mercado argentino no inferior a los TRES (3) años, detallando equipos físicos con marca y modelo donde se encuentra montada la interfaz o bien servicio en la nube donde está alojada.

Informar, en carácter de declaración jurada, al menos TRES (3) participaciones en ofertas similares, con el siguiente detalle por cada cliente: razón social, contacto, teléfono, mail y equipos ofertados. En todos los casos la documentación que se acompañe deberá estar redactada en idioma nacional.

**ANEXO I.**

**PLANILLA DE COTIZACION.**

					
<b>OPERADORA FERROVIARIA S.E - SOFSE -</b>					
<b>MENSAJERIA SMS Y WHATSAPP.</b>					
<b>PLANILLA DE COTIZACIÓN</b>					
Razon Social:				Fecha:	
Cuit:				Presupuesto N°:	
Direccion-Ciudad-CP:				Moneda:	
E-Mail:				Condicion de Pago (*):	
Renglón	Descripción	UM	Cantidad	Valor Unitario S/IVA	Valor Total S/IVA
1	SERVICIO DE SMS	C/U	4.000.000		
2	MENSAJES WHATSAPP	C/U	2.000.000		
				<b>Subtotal</b>	
				IVA %	
				<b>Total</b>	
Celdas que deben ser completadas por el oferente				<b>Cargo, Firma y Adaración:</b>	

IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo firma conjunta**

**Número:** IF-2021-119676723-APN-GTIIYT#SOFSE

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jueves 9 de Diciembre de 2021

**Referencia:** PET - Servicio de mensajería SMS y Whatsapp

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.

Digitally signed by Gestion Documental Electronica  
Date: 2021.12.09 15:10:47 -03:00

Yanina Mariel Lescano  
Analista sistemas  
Gerencia Tecnología de la Información e Innovación y Telecomunicaciones  
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado

Digitally signed by Gestion Documental Electronica  
Date: 2021.12.09 15:34:04 -03:00

Leonel Hernan Miglioli  
Gerente  
Gerencia Tecnología de la Información e Innovación y Telecomunicaciones  
Operadora Ferroviaria Sociedad del Estado

Digitally signed by Gestion Documental  
Electronica  
Date: 2021.12.09 15:34:05 -03:00