

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ENVÍOS MASIVOS DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES DE TEXTO SMS

1.- Antecedentes

La Administración Tributaria con el afán de mejorar todos los procesos realizados por esta institución, impulsa el proyecto de envío de mensajes de texto SMS y correos electrónicos a los contribuyentes para mantenerlos informados y brindarle un mejor servicio.

En virtud de los resultados obtenidos en la contratación para prestar el servicio durante el año 2019 y 2020, la Subdirección General de Cumplimiento Tributario consideró pertinente realizar la contratación de estos servicios a nivel nacional, para potenciar la gestión de la Administración Tributaria, con la finalidad de contar con otros canales a través de los cuales se da a conocer información importante a la Ciudadanía de forma masiva.

Actualmente la Administración Tributaria cuenta con un contrato para este servicio, el mismo está vigente hasta el 30 de noviembre del 2021.

2. Objetivos

Contratar el servicio de envío de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos para:

- Comunicar a los contribuyentes, las deudas que mantienen con la Administración Tributaria a través de herramientas de notificación masiva de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.
- Informar sobre los medios y herramientas de pago a través de herramientas de notificación masiva de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.
- Informar sobre los procedimientos que la Administración Tributaria emite al Ciudadano a través de herramientas de notificación masiva de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.

- Incrementar la percepción de riesgo por parte de los contribuyentes a través de herramientas de notificación masiva de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.
- Enviar correos informativos generales sobre degradación de aplicativos institucionales, recordatorios de vencimientos, campañas de comunicación externa de los procesos inherentes a la cadena de valor: asistencia al cumplimiento tributario, gestión del cumplimiento tributario y gestión de la recaudación.
- Informar el resultado de los procesos generados desde los aplicativos transaccionales y masivos a través de las herramientas de notificación de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos.

3. Alcance

La contratación del servicio de envío de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos fijos, dinámicos, transaccionales y masivos a nivel nacional, con una infraestructura que permita la integración con el aplicativo de la Administración Tributaria.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

El Proveedor ofrecerá los servicios basados en una infraestructura propia, necesarios para la integración con el aplicativo de la Administración Tributaria.

4.1. Integración.

4.1.1. Integración Envío de correos electrónicos.

El proveedor deberá proporcionar soporte técnico para lograr la satisfactoria integración con la infraestructura del SRI mediante un protocolo o conjunto de reglas de comunicación que utilizan los servidores de correo electrónico para enviar y recibir e-mails. Protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) y un Interfaz de programación de aplicaciones (API) como un servicio REST, y por tipo de envío definido (para correos electrónicos transaccionales y correos electrónicos masivos), se realizará la autenticación de los correos enviados.

Se deberá proveer a la institución al momento que la integración se encuentre implementada de una guía técnica en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta entre el cliente de envío de correo con los servicios para el envío de correo, acompañado de un ejemplo de implementación en el lenguaje establecido por el SRI.

El proveedor deberá proporcionar API'S para ambientes de pruebas, adicional a la que debe ser utilizada en producción (principal y contingencia), para así poder garantizar las pruebas para la integración y mantener independencia entre ambientes.

4.1.2. Integración Envío de mensajes de texto SMS.

El proveedor deberá proporcionar soporte técnico para lograr satisfactoriamente la integración con la infraestructura del SRI mediante servicio REST y por tipo de envío definido (para SMS transaccionales, SMS masivos), para lo cual el proveedor deberá indicar la dirección donde expondrá el servicio.

Se deberá proveer a la institución al momento que la integración se encuentre implementada de una guía técnica en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta entre el cliente de envío de SMS con los servicios para el envío de SMS, acompañado de un ejemplo de implementación en el lenguaje establecido por el SRI.

El proveedor deberá proporcionar API'S para ambientes de pruebas, adicional a la que debe ser utilizada en producción (principal y contingencia), para así poder garantizar las pruebas para la integración y mantener independencia entre ambientes.

4.1.3. Integración de respuesta del envío de correos electrónicos.

El proveedor deberá retroalimentar a la aplicación Alertas y Avisos si el correo llegó al destinatario y si este fue leído o no. Se requiere que el proveedor exponga un API para conocer el estado final del envío del mensaje (EXITOSO, FALLIDO y el motivo del error) para retroalimentar al aplicativo del SRI. Y debe brindar el soporte para lograr satisfactoriamente la integración.

Se deberá proveer a la institución al momento que la integración se encuentre implementada de una guía técnica en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta

entre el cliente de envío de correo con los servicios para el envío de correo, acompañado de un ejemplo de implementación en el lenguaje establecido por el SRI.

El proveedor deberá proporcionar API'S para ambientes de pruebas, adicional a la que debe ser utilizada en producción (principal y contingencia), para así poder garantizar las pruebas para la integración y mantener independencia entre ambientes.

4.1.4 Integración de respuesta del envío de correos electrónicos no válidos.

El proveedor deberá retroalimentar a la aplicación Alertas y Avisos los correos electrónicos que luego de la validación realizada se detectaron como inválidos o no válidos. Se requiere que el proveedor exponga un API para conocer la lista de correos inválidos dentro del período establecido por el SRI (semanal) para retroalimentar al aplicativo del SRI. Y debe brindar el soporte para lograr satisfactoriamente la integración.

Se deberá proveer a la institución al momento que la integración se encuentre implementada de una guía técnica en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta entre el cliente de envío de correo con los servicios para el envío de correo, acompañado de un ejemplo de implementación en el lenguaje establecido por el SRI.

El proveedor deberá proporcionar API'S para ambientes de pruebas, adicional a la que debe ser utilizada en producción (principal y contingencia), para así poder garantizar las pruebas para la integración y mantener independencia entre ambientes.

4.1.5. Integración del estado del contacto SMS.

El proveedor retroalimentará a la aplicación Alertas y Avisos respecto a si el SMS llegó o no a su destinatario. Se requiere que el proveedor exponga un API para retroalimentar al aplicativo del SRI y debe brindar el soporte para lograr satisfactoriamente la integración.

Se deberá proveer a la institución al momento que la integración se encuentre implementada de una guía técnica en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta entre el cliente de envío de SMS con los servicios para el envío de

SMS, acompañado de un ejemplo de implementación en el lenguaje establecido por el SRI.

El proveedor deberá proporcionar API'S para ambientes de pruebas, adicional a la que debe ser utilizada en producción (principal y contingencia), para así poder garantizar las pruebas para la integración y mantener independencia entre ambientes.

4.2. Correos Electrónicos.

Los parámetros para el servicio de envío de correos electrónicos serán los siguientes:

- Los datos proporcionados por el aplicativo de la Administración Tributaria para que el proveedor entregue el correo al destinatario son:
 - Dirección de correo electrónico (contribuyente o ciudadano).
 - Mensaje para transmitir.
 - El envío de correos electrónicos ilimitados por registro (Medio de contacto)
 - Número de parametrización.
- El proveedor deberá proporcionar diferentes servicios para envío de correo, uno para envío de correo transaccional y otro para envío de correo masivo mediante cada uno de los API'S requeridos.
- Se deberá definir un acuerdo de nivel del servicio entre el SRI y el Proveedor que contemple los siguientes parámetros:
 - Parámetros de correo transaccional: el tiempo de envío de correo al destinatario no debe superar 1 minuto.
 - Parámetros de correo masivo: el tiempo de envío de correo al destinatario no debe superar 5 minutos.
 - Timeout de correo transaccional: el tiempo de espera del cliente de correo a que el servicio entregue una respuesta no deberá superar los 2 segundos por petición.
 - Timeout de correo masivo: el tiempo de espera del cliente de correo a que el servicio entregue una respuesta no deberá superar los 4 segundos por petición.
- Los servicios provistos deberán contar con los mecanismos de seguridad necesarios (autenticación, autorización, comunicación segura) de manera que se asegure la confidencialidad e integridad de la información y que los servicios puedan ser utilizados únicamente por los canales autorizados de la Administración Tributaria.
- Los servicios provistos deberán tener alta disponibilidad y tolerancia a fallos durante un horario 7x24, de tal forma que se garantice el envío de los correos.

- El proveedor deberá contar con controles antivirus que eviten el envío externo de correos con virus y/o malware o similares.
- El proveedor debe realizar una validación de los correos electrónicos de los destinatarios antes del envío y a los correos electrónicos que no sean válidos no se enviarán los correos, se informará de manera obligatoria y periódica (cada semana) el detalle de los correos electrónicos no válidos al SRI para que se puedan tomar decisiones sobre los mismos para futuros envíos.
- El proveedor deberá garantizar que la institución mantenga una buena reputación ligada al dominio de correo y dirección IP, ante los Proveedores de Correo Electrónico (ESP), de tal forma que se evite que tanto el dominio como la(s) IP(s) institucionales caigan en las llamadas listas de restricción o penalización en el envío de correos (negras o grises) de los ESP, para lo cual el proveedor debe implementar mejores prácticas en el envío de correos, entre las cuales al menos deben considerar:
 - Deberá validar que la dirección de correo exista previa al envío de correo.
 - El correo enviado debe ser autenticado, enviado por un canal seguro (certificado digital) y tener firma de antivirus.
 - Calentamiento de IP's, por cada IP nueva que se incorpora a la infraestructura del proveedor se deberá realizar el proceso de calentamiento de IP.
- Se deberán implementar los mecanismos necesarios para que los correos enviados no sean considerados como spam por parte de los proveedores de correo electrónico asociados a las cuentas de envío.
- Las cuentas que se utilicen para el envío masivo de correos electrónicos deberán ser balanceadas por el proveedor asegurando de esta manera el no caer en impedimentos que castiguen a estas cuentas.
- El SRI entregará un archivo csv, xls,xlsx, ods, con la información a ser enviada a los destinatarios mediante correo electrónico para los envíos masivos.
- El servicio del proveedor debe contar con mecanismos de autorización y autenticación.
- Por cada correo se deberá permitir adjuntar por lo menos 5 archivos de 2 MB cada uno.

- Para el uso de imágenes el proveedor deberá proporcionar un servidor FTP al momento que la integración se encuentre implementada para el almacenamiento de imágenes públicas que serán utilizadas en el envío de mensajes. Se deberá permitir la creación de cuentas para que los usuarios responsables puedan administrar sus repositorios de información de manera independiente.
- El proveedor en el caso de fallo en el envío de correos electrónicos deberá:
 - Reintentar el envío hasta por 3 ocasiones, controlando que no se remitan correos duplicados.
 - Se deberá notificar al momento que la integración se encuentre implementada a través de servicios REST a la Administración Tributaria los códigos de correos que no se pudieron enviar con un código y descripción del error. Dicha notificación podrá ser solicitada por la Administración Tributaria como individual o por lotes.
- El servicio del proveedor deberá ofrecer los reportes en línea de manera detallada total de envíos, correos efectivamente entregados, correos leídos, lectura de clics y correos rechazados con el respectivo motivo, la herramienta debe permitir que los reportes se puedan obtener por fechas, por número de parametrización, por asunto y por cuentas de correo electrónico permitirá descargar la información estadística en línea para retroalimentar de ser el caso a las áreas relacionadas y analizar el resultado y efectividad de estas. Deberá existir dentro de la plataforma un reporte totalizado de registros únicos que se han cargado en cada campaña con el fin de llevar un control mensual de los registros únicos. Incluir un reporte en el que se identifique los correos, el texto enviado en los mismos y sus estados (enviados, rechazados, que han sido procesados desde el sistema genérico de la Administración Tributaria.
- El servicio también debe permitir el envío de formatos responsive, soportar envíos con formatos GIFS e imágenes 3D o con sombra. Deberá permitir que en los correos se puedan incluir tablas dinámicas y que cada campo de esta tabla sea ilimitado en caracteres.
- El servicio del proveedor deberá enviar al menos 100.000 correos por hora masivos e ilimitado para el transaccional.
- El proveedor deberá ofrecer el servicio de suscripción cuando el dueño de una cuenta se haya desuscrito y así pueda volver a suscribirse.

4.3. Mensajes de texto (SMS)

Los parámetros para el servicio de envío de mensajes de texto (SMS) serán las siguientes:

- Los datos proporcionados por el aplicativo de la Administración Tributaria para que el proveedor entregue el mensaje al destinatario son:
 - Número de teléfono móvil (contribuyente) en formato de 10 dígitos - ejemplo: 0998464894
 - Mensaje para transmitir aprobado por todas las operadoras siguiendo los procesos definidos por las mismas (al menos 150 caracteres incluidos espacios).
- El horario para la entrega de los mensajes serán los definidos por las operadoras y con opción de extensión de horario por solicitud del Administrador del contrato del Servicio de Rentas Internas cuando amerite.
- El proveedor debe realizar una validación de los números telefónicos de los destinatarios antes del envío y a los números telefónicos que no sean válidos no se enviarán los mensajes de texto (SMS), se informará de manera obligatoria y periódica (cada semana) el detalle de los números telefónicos no válidos al SRI para que se puedan tomar decisiones sobre los mismos para futuros envíos.
- Los aplicativos del SRI, dispondrán del servicio las 24 horas del día, por lo que el proveedor debe generar procesos de encolamiento de los mensajes SMS que no se puedan enviar dentro de los horarios establecidos por las operadoras para que aquellos mensajes que no pudieron ser enviados sean reprocesados y enviados de manera ordenada y cronológica dentro de los horarios permitidos.
- El servicio debe ser unidireccional solo para envío de (SMS). De igual manera el servicio debe contar en forma autoadministrable y en línea con los siguientes reportes por separado de mensajes de texto (SMS) efectivamente entregados en donde conste la operadora a la cual corresponde el número celular, el mensaje de texto (SMS) no entregados con el respectivo motivo y debe permitir la descarga de información de los números inválidos para no ser considerados en futuros envíos.
- Se generará un acuerdo de nivel del servicio entre el proveedor y SRI que asegure los siguientes parámetros:
 - Parámetros de sms transaccional: el tiempo de envío de sms al destinatario no debe superar 1 minuto.

- Parámetros de sms masivo: el tiempo de envío de sms al destinatario no debe superar 1 minuto desde que inicie el procesamiento el proveedor.
- Timeout de SMS transaccional: el tiempo de espera desde que se envía el mensaje hasta que el servicio del proveedor entregue una respuesta no deberá superar los 2 segundos por petición.
- Timeout de SMS masivo: el tiempo de espera desde que se envía el mensaje hasta que el servicio del proveedor entregue una respuesta no deberá superar los 4 segundos por petición.

5. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

5.1 Tipo de mensaje

5.1.1 Mensajes de texto (SMS)

Fijos: Significa que se asigna un valor a los parámetros del mensaje de texto (SMS), teniendo todos los mensajes dichos valores.

Dinámicos: Significa que en cada mensaje de texto (SMS) se reemplazarán con las variables, por diferentes valores de los parámetros.

Los valores para el envío de mensajes de texto (SMS) fijos o dinámicos deben constar en el formato acordado por las partes.

5.1.2 Correos Electrónicos

Los tipos de mensajes que se enviarán a través de esta plataforma serán fijos o dinámicos:

Fijos: Significa que se asigna un valor a los parámetros del mensaje y todos los mensajes considerarán dichos valores dentro de la plantilla del correo electrónico.

Dinámicos: Significa que en cada mensaje de correo electrónico se reemplazará las variables con los diferentes valores de los parámetros de la plantilla de correo electrónico.

5.1.3. Mensaje entregado

Se entiende por mensaje de texto (SMS) entregado, aquel que existe la confirmación de la validez del número y conformación de envío.

Se entiende por mensaje de correo electrónico entregado, aquel que haya sido enviado satisfactoriamente al destinatario. Así mismo se entiende por abierto, todo aquel que figure como tal en los reportes de la aplicación.

6.SERVICIOS ESPERADOS:

Integración entre la plataforma contratada con el aplicativo de envío de correo electrónico y mensajes de texto (SMS) que dispone la Administración Tributaria con un estimado:

SMS	Correos electrónicos
9.638.676	22.257.413

- El proveedor deberá brindar soporte al equipo tecnológico de la Administración Tributaria para que se garantice la correcta integración, funcionamiento y soporte a los servicios provistos. Para lo cual el proveedor deberá proporcionar a la institución un mecanismo que permita el registro de incidentes o de requerimientos de soporte, los mismos que serán catalogados con las siguientes prioridades y tiempos de atención:
 - **Prioridad Alta:** Los incidentes o requerimientos asociados al envío de correos electrónicos y SMS de tipo de envío transaccional tendrán esta prioridad y deben ser atendidos en un tiempo máximo de 2 horas, desde su registro y dará seguimiento y soporte hasta la solución del problema.
 - **Prioridad Media:** Los incidentes o requerimientos asociados al envío de correos electrónicos y SMS de tipo de envío masivo tendrán esta prioridad y deben ser atendidos en un tiempo máximo de 4 horas, desde su registro y dará seguimiento y soporte hasta la solución del problema.
 - **Prioridad Baja:** Los incidentes o requerimientos catalogados con este tipo de prioridad deben ser atendidos en un tiempo máximo de 6 horas desde su registro y dará seguimiento y soporte hasta la solución del problema.
 - Se permitirá evaluar el nivel de satisfacción sobre el soporte brindado del proveedor al SRI.
- El proveedor comunicará de manera inmediata la recepción del incidente ingresado por el usuario de la Administración Tributaria para conocimiento del inicio de la atención y la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos para la atención.
- El valor correspondiente a los mensajes de texto (SMS) contratados y no utilizados, podrá ser utilizado por la Administración Tributaria para el envío de correos electrónicos.

- El valor correspondiente a los correos electrónicos contratados y no utilizados, podrá ser utilizado por la Administración Tributaria para el envío de mensajes de texto (SMS).

El proveedor asignará personal técnico para la integración del servicio con el aplicativo de la Administración Tributaria. Proporcionará por lo menos la siguiente infraestructura:

- Puertos Exclusivos para uso del SRI.
- Servidor Principal exclusivo para el uso del SRI.
- Servidor Auxiliar / Backup exclusivo para el uso del SRI.
- Llave API/Claves API.
- IP Públicas dedicadas.
- Webhooks.
- IPs Dedicadas.
- Soporte para configuración y comprobación en línea de registros SPF y DKIM.
- Soporte para configuración y comprobación en línea de registros DMARC.
- Soporte para comprobación de estados de: listas negras.
- Capacidad para envío de al menos 100.000 correos por hora.
- Tracking detallado de estados.
- Canal seguro para envío de correos (Certificado digital).

Envío aproximado de 9.638.676 mensajes de texto (SMS) y el envío ilimitado a direcciones de correos electrónicos aproximadamente 22.257.413 de registros en el transcurso del período establecido para el efecto, conforme a los precios establecidos en el contrato.

Además, se requiere que el servicio proporcionado por el proveedor se adapte a la demanda creciente del SRI.

El proveedor deberá proporcionar una plataforma tecnológica que cumpla con la capacidad de envío de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos, y la generación de reportes. Adicionalmente que cumpla con estándares de disponibilidad para mensajes de texto (SMS) superiores a un 99%, y para correos electrónicos superiores a 99% y en la cual tanto el acceso como la navegación sea HTTPS.

En esta plataforma los usuarios del SRI autorizados por el proveedor podrán acceder a configuraciones de plantillas, creación de campañas y envío de mensajes (sms y correos electrónicos)

que se utilizará como contingencia en el caso que no se puedan realizar envíos desde el aplicativo de la Administración Tributaria.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la ejecución del contrato es de 2 años contados a partir de la suscripción o hasta liquidar el monto contractual, lo que ocurra primero.

Para el proceso de Integración de envío de correos electrónicos utilizando el aplicativo de la Administración Tributaria integrado con la infraestructura del proveedor, el plazo será de hasta 30 días calendario contados a partir de la suscripción del contrato, una vez concluido este plazo, se deberá iniciar el servicio de envío de correos electrónicos detallado en estos términos de referencia.

Para el proceso de Integración de envío de mensajes de texto SMS utilizando el aplicativo de la Administración Tributaria integrado con la infraestructura del proveedor, el plazo será de hasta 30 días calendario días contados a partir de la suscripción del contrato, una vez concluido este plazo, se deberá iniciar el servicio de envío de mensajes de texto SMS detallado en estos términos de referencia.

Para el proceso de Integración de respuesta del envío de correos electrónicos (Reportes) utilizando el aplicativo de la Administración Tributaria integrado con la infraestructura del proveedor, el plazo será de hasta 30 días calendario días contados a partir de la suscripción del contrato, una vez concluido este plazo, se deberá iniciar el servicio de envío de respuesta del envío de correos electrónicos (Reportes) detallado en estos términos de referencia.

Para el proceso de Integración del estado del contacto SMS (Reportes) utilizando el aplicativo de la Administración Tributaria integrado con la infraestructura del proveedor, el plazo será de hasta 30 días calendario días contados a partir de la suscripción del contrato, una vez concluido este plazo, se deberá iniciar el servicio de envío de respuesta del estado del contacto SMS (Reportes) detallado en estos términos de referencia.

La entrega de las guías técnicas en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta se realizarán hasta 30 días calendario contados a partir de la suscripción del contrato,

La entrega del detalle de los correos electrónicos no válidos al SRI se realizará el último día laborable de cada semana en el formato que acuerden las partes.

La entrega del detalle de los números telefónicos que no sean válidos al SRI se realizará el último día laborable de cada semana en el formato que acuerden las partes.

8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

- El Servicio de Rentas Internas pagará el servicio de envío de correos electrónicos y de mensajes de texto SMS en forma mensual por los servicios efectivamente recibidos, previa la presentación de la planilla de pago y el acta entrega recepción parcial.
- El valor correspondiente a la Integración se pagará una vez realizadas las integraciones de envío de correos electrónicos, envío de mensajes de texto SMS, la respuesta del envío de correos electrónicos (Reportes), la respuesta del envío del estado del contacto SMS (Reportes) y el acta de entrega recepción parcial.
- Las Unidades de rubro de mensajes de texto (SMS) se contarán por el número de mensajes efectivamente enviados y por contacto único.
- Las unidades del rubro de correos electrónicos se contarán con el número de registros de direcciones válidas a las que se haya podido enviar efectivamente el mensaje por parte del proveedor.
- El valor correspondiente a los mensajes de texto (SMS) contratados y no utilizados, podrá ser utilizado por la Administración Tributaria para el envío de correos electrónicos.
- El valor correspondiente a los correos electrónicos contratados y no utilizados, podrá ser utilizado por la Administración Tributaria para el envío de mensajes de texto (SMS).
- Para el último pago se requerirá la suscripción del acta de Entrega Recepción definitiva, de todo pago, se realizarán las retenciones y descuentos de ley.

9. REAJUSTE DE PRECIOS

La fórmula de reajuste de precio a utilizar será la establecida de conformidad a la desagregación de costos que debe ser proporcionada por el Contratista una vez que se adjudique el proceso, pero en forma general es de la siguiente manera:

$$Pr=P0*(1.00*(C1/C0))$$

Donde:

Pr= Valor reajuste de la planilla

P0= Valor de la planilla

C1= índice de precios a la fecha de pago de la planilla

C0= índice de Precios 30 días antes de la fecha de cierre de la presentación de ofertas.

El índice de precios y la fórmula de reajustes de precios final serán elaborados con la información proporcionada en este ítem por parte del Contratista.

El contratista puede expresar su renuncia al reajuste de precios, de forma voluntaria si lo estima conveniente a sus intereses.

10. MULTAS

El Servicio de Rentas Internas aplicará las multas correspondientes al contratista, en el caso que se presenten los siguientes escenarios por incumplimiento del contrato:

- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato por cada día de retraso en caso de que no cumpla con los tiempos establecidos en los plazos de ejecución para las integraciones con el aplicativo de la Administración Tributaria para la prestación del servicio de envío de mensajes de texto SMS y correos electrónicos.
- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato, en caso de que existan inconvenientes de indisponibilidad de la plataforma del Contratista que no permitan la conexión automática con el aplicativo de la Administración Tributaria para ejecutar el envío de mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, por causas imputables al Contratista, según niveles de servicio establecidos.
- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato, en caso de que exista retraso en el envío de mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de acuerdo con la programación de cada campaña realizada por el Administrador

del Contrato, por causa imputable al Contratista de acuerdo a niveles de servicio establecidos.

- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato, en caso de que existan inconvenientes por la falta de atención del contratista en la atención de incidentes de acuerdo a su respectiva priorización de acuerdo a niveles de servicio establecidos.
- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato por cada día de retraso en caso de que no cumpla con la entrega del reporte de los correos electrónicos no validos al SRI de acuerdo a los tiempos establecidos en los plazos de ejecución.
- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato por cada día de retraso en caso de que no cumpla con la entrega del reporte de los números telefónicos no validos al SRI de acuerdo a los tiempos establecidos en los plazos de ejecución.
- Se aplicará una multa equivalente al 3 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato por cada día de retraso en caso de que no cumpla con la entrega las guías técnicas en la cual estén documentadas todas las configuraciones y especificaciones necesarias que se requiere para lograr una integración correcta.
- Se aplicará una multa equivalente al 1 por mil de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar del contrato, en caso de que existan inconvenientes de indisponibilidad de la plataforma del Contratista que no permitan la obtención de reportes por el envío de mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, por causas imputables al Contratista de acuerdo a niveles de servicio establecidos.

11. LUGAR DE ENTREGA

En las oficinas del Servicio de Rentas Internas bloque 5, piso 1, Ubicado en la Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y José

Villalengua de la ciudad de Quito o en el lugar que determine el Administrador del Contrato.

12. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO.

El Contratista contará con el siguiente personal:

Can t. (*)	Funci ón (*)	Nivel de estud io (*)	Titulaci ón académ ica (*)	Descripc ión de la experien cia (*)	Tiem po míni mo	Númer o de proyect os	Montos de proyect os
1	Especialista técnico. Para dar soporte en la integración con el aplicativo institucional de Alertas y Avisos	Tercer Nivel con título.	Ingeniería o tecnología de Sistemas, Informática, Computación o Afines.	Deberá presentar un certificado que indique tener experiencia en servicios web soap / rest	2 años de experiencia en servicios web.	1	N/A

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Garantizar el cumplimiento de porcentaje Valor Agregado Ecuatoriano ofertado.

Dar cumplimiento cabal a lo establecido en el presente pliego de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.

Es responsabilidad del contratista presentar la revisión de que el personal que ingrese tanto a la infraestructura física y/o tecnológica (sistema) del Servicio de Rentas Internas NO tenga antecedentes penales. Dicha revisión deberá presentarla al Administrador del Contrato previo al ingreso.

En caso de que el contratista y/o su personal fuera testigo de incidentes o eventos de fuga de información, deberá notificar de manera inmediata al Administrador del Contrato para que tome las acciones correspondientes.

Acatar las disposiciones normativas relativas a la confidencialidad de la información, previstas en la Constitución de la República del Ecuador; y, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El Contratista acepta que toda la información que llegue a su conocimiento en razón de la ejecución de este contrato es confidencial, por lo tanto, está prohibida su utilización en beneficio propio o de terceros o en contra del SRI o del titular de la información. El incumplimiento de esta obligación será causal para dar por terminado este contrato, quedando a salvo el derecho del Servicio de Rentas Internas para iniciar las acciones pertinentes.

El Contratista y cualquiera de sus colaboradores, quedan expresamente prohibidos de reproducir o publicar información relacionada con el objeto materia de este contrato, salvo autorización por escrito del Servicio de Rentas Internas.

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

- Dar una respuesta a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo de 5 días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- De ser necesario, previo el trámite legal y administrativo respectivo, celebrar los contratos complementarios en un plazo de 21 días contados a partir de la decisión de la máxima autoridad.
- Designar administrador de contrato.