	ANEXO 1. FICHA TÉCNICA. **SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO** **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA - SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS** **Objeto:** Contratar la suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, con el fin de difundir información y promocionar los eventos de la Secretaría de Desarrollo Económico – SDDE**.**
CARACTERÍSTICAS GENERALES	
Denominación técnica del servicio	Suscripción a una plataforma de envío masivo de correos electrónicos y de mensajes por WhatsApp.
Unidad de medida	Unidad
Descripción General	El servicio debe permitir la gestión integral de campañas de comunicación a través de dos canales, con disponibilidad hasta el vencimiento de la vigencia contractual o hasta agotar la cantidad contratada, lo que ocurra primero: **- Correo Electrónico Masivo.** **- Mensajería Masiva por WhatsApp.**
Cantidad	**a)** Una (1) suscripción al servicio de envío masivo de correos electrónicos, con capacidad para **dieciséis millones (16.000.000)** de envíos, con una **vigencia mínima de dos (2) años o hasta agotar la cantidad contratada**. **b)** Una (1) suscripción al servicio de envío masivo de mensajes por WhatsApp, con capacidad para **cuatrocientos mil (400.000)** envíos, con una **vigencia mínima de dos (2) años o hasta agotar la cantidad contratada**.
CÓDIGOS UNSPSC	**81111509** - Servicios de desarrollo de aplicaciones para clientes de internet / intranet **81161601** - Servicio de administración de mensajería instantánea **43223205** - Plataforma de mensajes instantáneos
REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ENVIO MASIVO DE CORREO ELECTRÓNICO	
1	Acceso únicamente vía web, sin necesidad de instalar software.
2	Debe proporcionar las opciones o editor HTML que permitan dar formato al texto, cargue o inserción de imágenes y añadir enlaces, sin necesidad de escribir código HTML.
3	Debe dar la posibilidad de enviar archivos adjuntos.
4	Debe proporcionar la opción de gestionar el envío programado de correo.
5	Para optimizar la capacidad de entrega de los correos, la plataforma debe permitir la creación de mensajes en formato HTML y texto plano combinados para evitar ser marcados como SPAM. Además, es esencial que ofrezca un generador de contenido HTML responsive, garantizando que los correos se vean bien en cualquier dispositivo.
6	Debe permitir la utilización de plantillas, que puedan ser editadas, para facilitar y agilizar el diseño de los correos.
7	Debe incluir opciones de suscripción a lista de correos.
8	Debe ofrecer la creación y gestión de múltiples listas de suscriptores, para el envío de correos a una o varias listas simultáneamente. Además, debe permitir importar/exportar suscriptores usando archivos en formatos CSV, Excel y vCard.
9	Debe proporcionar la opción de seguimiento de aperturas, clics y rebotes para analizar el rendimiento de los envíos. Para que permita la generación de informes de seguimiento de cada envío masivo, donde se tenga la estadística de apertura, lectura y reenvío de los mensajes. Los informes deben detallar: correos entregados efectivamente, correos marcados como spam, correos abiertos, correos rebotados, clics efectuados en enlaces del correo, fecha y hora de la apertura del correo, correos leídos en dispositivos móviles y en escritorio.
10	Debe disponer de la opción de previsualizar el correo antes de enviarlo a los suscriptores.
11	La herramienta debe validar automáticamente las direcciones de correo electrónico al momento de su importación o registro, verificando que cumplan con un formato correcto que incluya nombre de usuario, símbolo "@", dominio y sufijo correspondiente. Asimismo, debe eliminar de forma automática aquellas direcciones que se encuentren duplicadas, con el fin de mantener la base de datos depurada y optimizada.
12	Debe permitir crear grupos de suscriptores para enviar correos electrónicos específicos a cada grupo, para permitir personalizar los correos electrónicos y aumentar la participación de los suscriptores.
13	Debe permitir a los suscriptores cancelar su suscripción, para mantener la lista de suscriptores actualizada y a evitar el envío de correos electrónicos a personas que no quieren recibirlos.
14	La herramienta debe permitir **configurar límites en el número de correos que se pueden enviar diariamente**, para evitar superar las restricciones del proveedor de correo y controlar la tasa de envío.
15	El proveedor debe garantizar que los correos se entreguen a los destinatarios en un plazo no mayor a 24 horas.
16	Se debe garantizar un bajo índice de rebotes de correo inferior o igual al 5%, es decir, correos que no se pueden entregar por diversas razones (direcciones de correo inválidas, buzones llenos, etc.). La plataforma debe contar con la opción de monitoreo de la tasa de entregabilidad para detectar problemas de entrega en tiempo real, permitiendo así gestionar y eliminar automáticamente las direcciones de correo electrónico que generen rebotes constantes, y mantener una lista de contactos limpia. Es deseable que, al cargar las listas de destinatarios, la plataforma valide previamente las direcciones de correo electrónico.
17	El contratista deberá garantizar el cumplimiento de las políticas vigentes sobre Antispam.
18	La solución debe aplicar análisis gramatical y sintáctico para prevenir calificación como SPAM.
19	La plataforma debe permitir el uso de protocolo SPF (Sender Policy Framework - Estructura de políticas del remitente) y DKIM (DomainKeys Identified Mail - Correo identificado con claves de dominio). Estos protocolos son fundamentales para autenticar y validar el origen de los correos electrónicos, lo cual es crucial para minimizar el riesgo de que los mensajes sean clasificados como spam o incluso rechazados por los servidores de correo destinatarios.
20	La plataforma debe contar con el protocolo DMARC (Autenticación, informes y conformidad de mensajes basados en dominio), para proteger los dominios de correo electrónico contra la suplantación de identidad y mejorar la reputación de marca.
21	La plataforma debe contar con el uso de certificado seguro válido para proteger la información durante la transmisión de correos electrónicos. Para asegurar la confidencialidad de los datos y la confianza de los usuarios.
22	La plataforma debe permitir el uso de protocolo seguro SMTP vía STARTTLS.
REQUISITOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES POR WHATSAPP	
23	La plataforma debe soportar el envío de mensajes de texto, imágenes, videos y archivos (PDF, documentos).
24	La suscripción debe incluir la gestión y configuración de una cuenta oficial de WhatsApp Business API (WABA).
25	La plataforma debe facilitar el proceso de verificación de la cuenta y aprobación de la entidad por Meta (Facebook).
26	Envío de Plantillas (HSM): Soporte para la creación y aprobación de plantillas de mensajes (plantillas HSM) para comunicaciones proactivas.
27	En la gestión de Contactos, permitir la carga y segmentación de bases de datos de números telefónicos.

28	Validación de la existencia de números telefónicos en WhatsApp.
29	Se debe tener la opción de generar reportes y estadísticas de los mensajes entregados, leídos, fallidos y de las interacciones con los usuarios.
30	Garantizar el cumplimiento de las políticas de uso de la API de WhatsApp Business.
CERTIFICADOS	
31	El oferente debe allegar certificación vigente del fabricante del software o plataforma, en la que conste que es un distribuidor autorizado del fabricante para cumplir con el objeto del presente proceso.
GENERALIDADES	
32	La plataforma debe permitir la creación de usuarios con perfiles diferenciados de administración y gestión, aplicables tanto al servicio de envío masivo de correos electrónicos como al de mensajes por WhatsApp. Estos perfiles deben incluir como mínimo: - **Rol de Administrador**: Con acceso a la creación y gestión de usuarios, asignación de cuotas de envío por usuario y canal, y visualización de reportes y estadísticas consolidados de todas las campañas. - **Rol de Operador**: Con acceso para el envío de campañas y consulta de reportes y estadísticas únicamente de sus propias campañas, sin permisos de administración de usuarios ni modificación de cuotas. La plataforma debe permitir la **asignación de cuotas de envío por usuario**, configurables de forma independiente para cada canal (correo y WhatsApp), con control automático del consumo y visualización del uso por parte del administrador y del operador.
33	Dado que el servicio será utilizado de manera progresiva y continua a lo largo de la vigencia contractual, se requiere un plazo de ejecución de veinticuatro (24) meses, durante el cual el contratista deberá garantizar la disponibilidad permanente del servicio, así como la prestación oportuna del soporte técnico y mantenimiento necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma. Así mismo, el contratista deberá proporcionar informes mensuales que permitan hacer seguimiento al funcionamiento de la plataforma y al consumo de correos electrónicos o mensajes de WhatsApp enviados, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual.
34	El contratista debe realizar todos los trabajos y tareas preliminares que sean necesarios para la ejecución del presente proceso.
35	Los alcances del presente proceso deben estar soportados en la confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad de la información.
36	Realizar la trasferencia de conocimientos a mínimo dos (2) servidores de la Secretaria de Desarrollo Económico en el manejo de la solución ofrecida, con una intensidad de mínimo tres (3) horas, en las fechas que se establezcan con el supervisor, de manera virtual mediante la herramienta que indique el supervisor del contrato o en las instalaciones de la entidad en la Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C..
37	La solución del presente proceso cumplirá con el ámbito de aplicación de normatividad y reglamentaciones de acuerdo a las mejores prácticas y estándares de la industria y el fabricante.
38	El contratista será el responsable de entregar en correcto funcionamiento todos los servicios suministrados para la ejecución del presente procesos de contratación por ellos dentro de su oferta económica debe incluir el costo de todas las actividades requeridas para ese fin. Cualquier actividad adicional, así como cualquier labor de planeación, programación, desarrollo, tiempos de disponibilidad de personal, suministro de equipos, componentes de conectividad y software, que se requieran para garantizar el pleno y adecuado funcionamiento de la solución requerida, deben ser incluida por el contratista y por ningún motivo generaran costos adicionales a la SDDE.
39	El contratista deberá garantizar la disponibilidad del personal de profesionales las 24 horas durante el plazo de ejecución del contrato para la realización de las tareas y actividades requeridas en la solución requerida.
SOPORTE TECNICO	
40	El soporte debe ser vía e-mail, web, telefónico, o a través de chat. Donde se preste soporte técnico con tiempos de atención y solución máximo de dos (2) horas; las veces que sea requerido por la Secretaria de Desarrollo Económico sin costo adicional durante la suscripción a la bolsa de correo.
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
41	El contratista debe firmar acta de compromiso y confidencialidad al igual que todos sus trabajadores con el fin de no suministrar información que obtenga o conozca con ocasión de la ejecución del presente contrato, y que se encuentra marcada como confidencial; así como sobre los lugares a los cuales tenga acceso con ocasión de su servicio y sea revelada información marcada como confidencial.
42	El contratista debe garantizar la preservación de la integridad y confidencialidad de la información institucional a la cual llegare a tener acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida y suscribirá los formatos de confidencialidad o reserva a que haya lugar.
GARANTIAS	
43	El Contratista deberá entregar el documento donde se indique el derecho de uso de la suscripción a la plataforma de envío de correos electrónicos masivos y de mensajería masiva por WhatsApp, a nombre de la Secretaria de Desarrollo Económico, la cuenta y clave de uso.
44	El proveedor deberá garantizar alta disponibilidad de los servicios en un 99% como mínimo. (como máximo 87.5 horas de no disponibilidad no programada al año).
45	El proveedor debe garantizar que los servicios de envío de correo masivo y de mensajes de WhatsApp cumplen con la totalidad de las leyes, reglamentos y políticas aplicables en materia de protección de datos, privacidad y comunicaciones digitales.