

Corresponde al expediente N° EX-2026-27914886-GDEBA-DPTAAARBA

PROCESO DE COMPRA N° 380-1000-LPU26
ANEXO II – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS BÁSICAS

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

La presente tiene por objeto la contratación del servicio de procesamiento, gestión y cursado de conversaciones a través de los canales de mensajería provistos por Meta (WhatsApp, Facebook Messenger e Instagram), permitiendo la recepción de interacciones iniciadas por los contribuyentes y el envío de comunicaciones salientes desde una Plataforma de Atención, la cual será provista por esta Agencia de Recaudación, conforme las condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares y sus Anexos.

El servicio deberá contemplar:

- Recepción, enrutamiento y gestión de conversaciones entrantes hacia la plataforma de atención.
- Envío de comunicaciones salientes y campañas desde la plataforma hacia los usuarios finales.
- Integración técnica con las APIs oficiales de Meta o a través de proveedores autorizados (Business Solution Provider o Tech Provider).
- Soporte necesario para la configuración, operación y mantenimiento de los canales durante la vigencia del contrato.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- **Renglón 1: Servicio integral de implementación, integración, mantenimiento y soporte técnico de los canales de mensajería de Meta**

Comprende la instalación y configuración para la entrada y salida de mensajes a través de META con el fin de integrar los canales de mensajería en una plataforma de atención provista por esta Agencia de Recaudación.

Incluye el soporte necesario para el mantenimiento, asesoramiento y soporte técnico en relación a META y la integración.

- Requisitos del proveedor:

El Oferente deberá certificar ser un proveedor oficial de META o ISV (Third Party Service Provider) o bien ser Tech Provider. El oferente puede apoyarse en un fabricante o proveedor tecnológico especializado, manteniendo la responsabilidad integral frente a esta Agencia de Recaudación. Puede acreditarse mediante la certificación del fabricante de la solución, acompañada por una carta de respaldo al oferente.

Asimismo, el oferente deberá tener Certificación ISO 9001:2015. Esta puede acreditarse mediante el fabricante o proveedor tecnológico.

- Propiedad de cuentas, canales y migración:

- Las cuentas de Meta Business Manager, WhatsApp Business Account, Facebook e Instagram son propiedad de esta Agencia de Recaudación.

- Se contempla únicamente la migración del número de WhatsApp y cuentas Meta.
- Se debe mantener el número de WhatsApp actual durante la transición (se trata de un único número).

- Servicio técnico:

- El adjudicatario deberá brindar el servicio técnico solicitado para responder dudas de funcionamiento y/o configuración de la integración de META con la plataforma de atención, a través de sus técnicos designados.

- Modalidad: veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (7 x 24 x 365), a través de medios telefónicos, mail, web conference, WhatsApp u otro establecido.

- Tiempos de respuesta:

- Consultas/dudas generales: Plazo menor a veinticuatro (24) horas.
- Incidentes críticos: Atención bajo modalidad 7x24 con un tiempo de respuesta menor a una (1) hora desde el reporte.

El tiempo de respuesta se mide como el tiempo máximo que transcurre desde que se reporta el problema por cualquiera de los medios previstos hasta que el adjudicatario se contacta para diagnosticar y resolver el incidente en caso de ser necesario.

Corresponde al expediente N° EX-2026-27914886-GDEBA-DPTAAARBA

- Exclusiones y plazos de terceros: Quedan excluidas de la medición del servicio las indisponibilidades atribuibles directamente a Meta, operadores móviles, Internet o sistemas propios de esta Agencia de Recaudación. Los tiempos de resolución quedarán sujetos a los plazos de terceros siempre que el incidente o error corresponda a Meta o carriers y no al proveedor propuesto.

- **Renglón 2: Mensaje de tipo “Servicio” para las conversaciones de Whatsapp iniciadas por el usuario.**

Contemplar el costo de los consumos detallados en el renglón 2 para los mensajes tipo “servicio” de las conversaciones del canal de WhatsApp iniciados por el usuario.

La facturación será en forma parcial mensual, cobrando únicamente las unidades consumidas, el saldo restante quedará disponible para los meses posteriores dentro del período contractual.

- **Renglón 3: Cantidades excedentes de Mensajes para conversaciones tipo Servicio que superen el volumen contratado en el Renglón 2.**

Aplica únicamente en los meses en que se exceda el tope de mensajes contemplados en el Renglón 2, facturando exclusivamente las cantidades excedentes.

La facturación será parcial mensual en función del excedente consumido, el resto quedará disponible.

- **Renglones 4 y 5: Mensajes de conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo “Utilidad” durante el plazo de doce (12) meses y Mensajes de conversaciones de WhatsApp iniciadas por ARBA de tipo “Marketing” durante el plazo de doce (12) meses.**

Contemplar el costo de los consumos detallados en los Renglones 4 y 5. Las cantidades declaradas en los renglones corresponden a consumos máximos previstos en función de los tipos definidos por Meta. No se contempla la gestión de consumos excedentes para estos renglones ya que no se realizarán excedentes sobre dicho tope.

La facturación será parcial mensual en función del volumen consumido, el resto quedará disponible.