



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

TÉRMINOS DE REFERENCIA – 352025

1. Denominación de la contratación:

Servicio de envío masivo de correos electrónicos (mailing) para la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

2. Área usuaria que requiere el servicio

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información (SJTI).

3. Finalidad Pública

El servicio de suscripción a envío masivo de correos electrónicos (mailing) tiene como finalidad proporcionar información directa, efectiva y oportuna sobre las actividades, servicios de formación, productos y publicaciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

4. Antecedentes

Mediante Decreto Legislativo N° 1023 se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como un organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil; y cuenta con la Oficina General de Administración y Finanzas como órgano de apoyo encargado de la administración de los recursos materiales, financieros, la contabilidad, las adquisiciones, la administración documentaria y el archivo central. Asimismo, coadyuva al fortalecimiento de la organización mediante la adecuada gestión de tecnologías de la información y de los recursos informáticos.

En ese sentido, la Sub Jefatura de Tecnologías de la Información forma parte y contribuye al desenvolvimiento de este órgano de apoyo, y se encarga de asegurar la operatividad de toda la infraestructura tecnológica con la que cuenta SERVIR, por lo que es necesario contar con un "Servicio de envío masivo de correos electrónicos (mailing) para la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR", que cumpla con los requisitos y características establecidos en el presente documento, incluyendo la capacidad de gestionar el envío personalizado de correos, importar contactos ilimitados, programar envíos, garantizar la seguridad de los datos, y permitir la gestión detallada de los consumos de la bolsa de mensajes.

5. Objetivos de la Contratación

5.1. Objetivo general

Contar con un servicio de envío de correos masivos que permita la configuración para realizar las notificaciones los usuarios y/o ciudadanía a través de las aplicaciones, lo cual contribuirá a brindar un mejor servicio a la ciudadanía. El servicio deberá cumplir con los requisitos de seguridad, personalización, programación de envíos y gestión de la bolsa de



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

mensajes, según se especifica en el alcance. El servicio deberá cumplir con los requisitos de seguridad, personalización, programación de envíos y gestión de la bolsa de mensajes, según se especifica en el alcance.

5.2. Objetivo específico

- Realizar campañas de notificaciones masivas.
- Realizar envíos personalizados de correos electrónicos.
- Realizar a la integración entre los aplicativos que envían notificaciones masivas y el servicio de mailing.
- Contar con un dominio que permita la configuración del envío masivo sin afectar los dominios de la entidad.
- Garantizar la seguridad de los datos mediante el uso de protocolo https y acceso a logs de mensajes enviados.
- Capacidad para la creación, almacenamiento, envío y monitoreo de campañas de correo electrónico masivo.

6. Actividad del POI

El servicio está vinculado con las siguientes actividades del Plan Operativo Institucional (POI):

3.1.2 DESARROLLO DE EVENTOS ACADÉMICOS EN TEMAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA.

4.4.3 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS PARA EL APOYO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS – SJTI

7. Alcance y Descripción del servicio

7.1. Alcance del Servicio

Contratar la suscripción a una plataforma para envío de mensajes masivos, de acuerdo al siguiente cuadro:

TIPO DE MENSAJE	BOLSA DE MENSAJES
MENSAJES VIA MAILING	8,306,727

La bolsa de mensajes se podrá asignar y reasignar a los usuarios, la asignación inicial será la siguiente:

ÁREA	USUARIO	TOTAL	ORIGEN DE ENVIO
Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP)	Eventos	2,000,000	Plataforma de mailing.
	Investigaciones	720,000	Plataforma de mailing.
	Biblioteca	260,000	Plataforma de mailing.
	Evaluación	300,000	Plataforma de mailing.
	Implementación	2,000,000	Plataforma de mailing.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Sub Jefatura de Comunicaciones e Imagen institucional (SJCI)	Imagen	90,000	Plataforma de mailing.
Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (GDCRSC)	Capacidades	650,000	Sistema informático de SERVIR.
	Reto Excelencia	50,000	Sistema informático de SERVIR
	Gestión del Rendimiento	236,727	Sistema informático de SERVIR
Sub Jefatura de Tecnologías de la Información (SITI)	Talento	2,000,000	Sistema informático de SERVIR
Total		8,306,727	

7.2. Descripción del servicio

- a) La bolsa contratada se debe enviar a través de dos orígenes de envío, los cuales se describen a continuación:

PLATAFORMA:

- ✓ El contratista almacenará todas las campañas de mailing de manera permanente e ininterrumpida en la nube, sin eliminación automática, asegurando que los datos se mantengan accesibles y disponibles durante toda la duración del contrato, por lo que se deberá realizar las copias de seguridad correspondientes.
- ✓ La plataforma deberá permitir la importación de contactos sin límites de número.
- ✓ El contratista brindará capacitaciones sobre el uso del servicio del envío masivo de correos electrónicos (mailing) a requerimiento del área usuaria, hasta un máximo de tres sesiones a lo largo del periodo de suscripción, las cuales serán programas en coordinación con el área usuaria.
- ✓ Absolver consultas o dar soporte técnico en línea durante el periodo de suscripción.

SISTEMA INFORMÁTICO:

- ✓ **Dominio exclusivo:** Debe incluir un dominio de internet para ser usado exclusivamente en la plataforma de envíos.
- ✓ **Envíos personalizados:** La plataforma debe permitir el envío personalizado de correos, es decir los correos remitidos deben salir o entregarse con el dominio de servir.gob.pe.
- ✓ **Envío sin restricciones de dominio:** Debe permitir el envío de mailing a cualquier dominio o servicio de correo electrónico como: Gmail.com, Outlook.com, Hotmail.com, yahoo.com etc.
- ✓ **Usuarios para envío de correos,** la plataforma deberá permitir configurar diversos correos remitentes para el envío de correos electrónicos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- ✓ Solución o servicio de reportes, **el contratista deberá brindar una solución o servicio que permita obtener reportes en tiempo real, el cual debe tener las siguientes características:**
 - La solución o servicio debe estar alojada en la infraestructura del contratista, ya sea en su local, hosting o nube; además debe estar disponible 24x7.
 - La solución o servicio en caso de ser un servicio web, debe contar con protocolo https para transferencia segura de datos.
 - Se deberá tener acceso a reportes de envío por destinatario.
 - La solución o servicio debe contar con un log o registro accesible que permita observar la cantidad total de correos enviados.
 - Se debe poder consultar la fecha y hora de envío de cada correo de forma individual.
 - ✓ La plataforma de envíos deberá soportar la conexión a través de un API, para integrarlo a los sistemas informáticos de SERVIR.
- b) El contratista deberá de brindar soporte durante el tiempo que dura la vigencia de contrato o hasta culminar la bolsa de mensajes contratada lo que ocurra primero.
- c) Verificada la entrega de bolsa de mensajes, configuración de plataforma para acceso de usuarios y configuración de envío a través de los sistemas informáticos, se firmará el Acta de Inicio del Servicio.

7.3. Requisitos del proveedor

7.3.1. Perfil del Proveedor

Persona Natural o jurídica que cuente con:

- RUC vigente (activo y habido).
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (de corresponder)
- No estar impedido para contratar con el Estado.
- De ser persona natural, De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Escuela Nacional de Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

7.3.2. Experiencia en la especialidad

- Experiencia mínima en la especialidad de S/ 20,000.00 (Veinte mil y 00/100 soles) facturados en los últimos tres (3) años, vinculados a la prestación de servicios de envío masivo de correos electrónicos y/o soporte tecnológico y/o acceso a plataformas virtuales de marketing.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite con: constancia de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono, o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago; o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

7.4. Lugar y plazo de ejecución de la prestación:

Lugar

No aplica.

Plazo

El plazo para efectuar la suscripción es de hasta 10 días calendario, contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

El plazo de vigencia de la suscripción del servicio es de 365 días.

7.5. Entregable

Entregable único	PLAZO DE ENTREGA
<p>Carta, la cual debe indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Usuarios y contraseña o similares para acceder al servicio de suscripción de envío masivo de correos electrónicos (mailing), de cada uno de los usuarios de acuerdo al detalle solicitado. Periodo de suscripción. Horario de atención y datos de contacto de la persona encargada de absolver consultas o dar soporte técnico en línea durante el periodo de suscripción. Programación de tres (3) capacitaciones sobre el envío masivo de correos electrónicos (mailing). Acta de Activación del Servicio. 	<p>Hasta quince (15) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio</p>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

EL ENTREGABLE, PODRÁ SER PRESENTADO A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES:

MESA DE PARTES DIGITAL

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link

<https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL: Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: Lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).

- Los entregables se presentarán con una carta dirigida a la Sub Jefatura de Tecnologías del Información (SJI), debiendo consignar el número de la orden de Servicio, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:
 - Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada)
 - Nombre y apellido de la persona que firma.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono.
 - Dirección.

7.6. Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

7.7. Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

7.8. Propiedad intelectual

El/La contratista acepta expresamente que los derechos patrimoniales y conexos de propiedad intelectual sobre los productos y documentación generada que se entreguen al amparo de la presente prestación de servicio corresponden únicamente a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a exclusividad y con todos los efectos legales respectivos, incluyendo - pero no limitándose a - el desarrollo de productos derivados de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ello. La cita como fuente del contratista que generó el conocimiento será incluida bajo aprobación del área usuaria si se considerara necesario.

8. Medidas de control durante la ejecución contractual

8.1. Área que coordinará con el proveedor:

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información

8.2. Área responsable de la medida de control:

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información

8.3. Área que brindará la conformidad:

Sub Jefatura de Tecnologías de la Información

9. Modalidad de pago

Modalidad: Suma alzada.

El pago se realizará en una (1) armada del monto contratado, después de haber emitido conformidad al entregable presentado, la conformidad será emitida por la SJTI.

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

10. Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{Plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40.

11. Otras Penalidades:

NO APLICA.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

12. Anticorrupción y Antisoborno

EL POSTOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL POSTOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL POSTOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL POSTOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato¹. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco². En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar³.

13. Solución de Controversias

¹ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

14. Resolución del contrato

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

15. Gestión de Riesgos

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente requerimiento y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

16. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos será de un (1) año contado a partir de otorgada la conformidad.

17. Cláusula Antisoborno



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Escuela Nacional de
Administración Pública

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

18. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

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.