

TÉRMINOS DE REFERENCIA		
ÁREA USUARIA	UFTI – Unidad Funcional de Tecnologías de la Información	
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD - POI	C0112: GESTIÓN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ENTIDAD	
META PRESUPUESTARIA	004: ADMINISTRACION GENERAL	
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS
2	FINALIDAD PÚBLICA, ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	<p>2.1 Finalidad pública Contratar un servicio de envío masivo de correos electrónicos que permita difundir de manera eficiente, segura y oportuna invitaciones a eventos, capacitaciones, congresos, foros de discusión y otras comunicaciones institucionales dirigidas a entidades públicas, garantizando altos estándares de entregabilidad, segmentación y reporte de resultados.</p> <p>2.2 Antecedente Las instituciones públicas requieren comunicarse constantemente con actores clave (funcionarios, entidades aliadas, ciudadanía, etc.) para promover participación en actividades de interés común. Sin embargo, los sistemas tradicionales de correo presentan limitaciones en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de envíos masivos. • Segmentación de audiencias. • Monitoreo de aperturas y clics. • Cumplimiento de normas de protección de datos. <p>Por ello, se hace necesario implementar un servicio especializado que optimice la comunicación institucional, asegurando altas tasas de entrega y profesionalismo en la gestión de los envíos.</p> <p>2.3 Objetivos de la contratación</p> <p>2.3.1 Objetivo general: Implementar una plataforma de correo masivo confiable para la difusión de comunicaciones institucionales.</p> <p>2.3.2 Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la entrega exitosa de correos electrónicos a listas de contactos masivas. • Permitir la segmentación de destinatarios por perfiles (ej.: por institución, cargo, región). • Generar métricas en tiempo real (aperturas, clics, rebotes). • Asegurar el cumplimiento de normativas de protección de datos (ej.: Ley de Protección de Datos Personales). • Optimizar el diseño de los correos para mejorar la interacción (responsive, plantillas personalizadas). <p>2.4 Alcances y descripción del servicio</p> <p>2.4.1 Alcances:</p> <p>El servicio incluirá:</p> <p>Cobertura: Envíos a nivel nacional. Destinatarios: Instituciones públicas, funcionarios, participantes registrados en bases de datos autorizadas.</p> <p>Funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma con interfaz intuitiva para cargar contactos y programar envíos. • Plantillas personalizables con logos institucionales. • Herramientas de análisis de desempeño (reportes descargables). • Soporte técnico para troubleshooting. <p>Exclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No incluye la creación de bases de datos (el contratante proveerá las listas validadas). • No cubre contenido creativo (textos o imágenes) salvo que se acuerde adicionalmente. <p>2.4.2 Descripción del servicio:</p> <p>El servicio debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un motor de alto rendimiento para el envío masivo de correos, de acuerdos con los principales ISPs como Yahoo, Hotmail, OFFICE365, Google, etc • Incluir un servidor virtual con por lo menos 18 direcciones ipv4, las cuales pueden ser reemplazados en caso de

		<p>bloqueos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer un dominio para el funcionamiento de una plataforma en web para envío de correos masivos. • Tener configurado todo lo necesario para envíos exitosos (DNS, domainkeys, SPF, DKIM, Sender ID, Reverso de IP, Reverso de Dominio). • Tener capacidad para importar direcciones de correos de archivos CVS, Texto, MS Excel y otros. • Tener capacidad para programar envíos en diferentes tiempos. • Tener capacidad para utilizar múltiples listas de correos. • Tener capacidad para tener las opciones de envío a través de un servidor de correos formal o también generar su propio motor SMTP. • Tener capacidad de contar con manejo de múltiples direcciones de correos en el envío. • Tener capacidad de manejar políticas que minimicen el peligro de ser considerado como SPAM. • Tener una tasa de envío promedio de 10 mil correos por hora. • El servicio debe contar con un acceso VPN para enviar correos masivos sin afectar la IP de origen IPSEC VPN. • Incluir adicionalmente una plataforma de envíos masivos de correos en web, esta plataforma debe funcionar vía cronjobs a fin de enviar correos de forma automatizada. • Brindará el acceso a un panel de control donde se podrán verificar la cantidad de correos enviados, rebotes y aperturas. Este panel deberá ser vía web, además de poder ver la tasa de envíos de correos en dicho momento. • Considerar soporte técnico sin costo alguno para la entidad. El soporte técnico debe ser los 7 días de la semana, en el horario de 8:00 a 18:00 horas del día, durante el período de ejecución del servicio. El personal técnico del CEPLAN se encargará de coordinar con el soporte técnico del proveedor lo necesario para el envío masivo de correos.
3	RESULTADO ESPERADO	<p>Entregable 1:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 2:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 3:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 4:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 5:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 6:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 7:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 8:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 9:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 10:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 11:</p>

		<p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p> <p>Entregable 12:</p> <p>Contenido: Presentará un informe mensual conteniendo reporte de eventos y/o capacitaciones atendidas.</p>
4	REQUERIMIENTO DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL	<p>Requisitos del proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural y/o jurídica • Tener RUC activo y habido. • No encontrarse inhabilitado, impedido o sancionado para contratar con el Estado. • Encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), de corresponder. <p>4.1. Perfil del proveedor</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 20,000 (veinte mil Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares los siguientes: Servicio de mailing, servicio de correo masivo, servicio de mail marketing.</p> <p>Acreditación: Deberá de presentar documentos tales como: Contratos, ordenes de servicio y/o compra, constancia de prestación y/o conformidad, comprobantes de pago u otra documentación.</p> <p>4.2 Nivel de formación</p> <p>No aplica.</p> <p>4.3 Experiencia</p> <p>4.3.1 Experiencia general</p> <p>No Aplica</p> <p>4.3.2 Experiencia específica</p> <p>No aplica</p> <p>4.4 Capacitación</p> <p>No aplica.</p>
5	CONDICIONES DE CONTRATACIÓN	<p>5.1 Modalidad de pago</p> <p>El contrato se rige por la modalidad¹ de suma alzada.</p> <p>5.2 Seguros aplicables</p> <p>No aplica.</p> <p>5.3 Garantías</p> <p>En los contratos menores, no es obligatorio presentar garantía de fiel cumplimiento.</p> <p>5.4. Gestión de Riesgo</p> <p>5.4.1 Identificar el Riesgo:</p> <p>a) Que no se realicen los envíos masivos de correos en la fecha y hora indicada.</p> <p>5.4.2 Evaluación de Riesgo</p> <p>a) Probabilidad: bajo</p> <p>b) Impacto: bajo</p> <p>5.4.3 Medidas Preventivas</p> <p>a) El proveedor no realiza funciones permanentes ni subordinadas, cumpliendo con lo establecido por la Ley.</p> <p>b) Durante la interacción del mercado el proveedor deberá presentar una declaración jurada</p>

¹ Modalidades de pago para bienes y servicios:

a) Suma alzada: modalidad de pago aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidos en el requerimiento.

b) Precios unitarios: modalidad de pago aplicable cuando no puede conocerse con exactitud o precisión las cantidades o magnitudes requeridas.

c) Tarifas: modalidad de pago aplicable cuando no puede conocerse con precisión el tiempo de prestación de servicio.

d) En base a un honorario fijo y una comisión de éxito: modalidad de pago aplicable cuando la entidad contratante requiera que el postor formule su oferta contemplando un monto fijo y un monto adicional como incentivo que es pagado al alcanzarse el resultado esperado.

		<p>sobre no tener vínculo laboral o conflicto de intereses.</p> <p>5.4.4 Control y monitoreo de riesgos</p> <p>a) El área usuaria evaluará al contratista mediante la conformidad del servicio de cada entregable con la presentación de un informe.</p> <p>b) Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución de las prestaciones, estas pueden acordar por escrito la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y/o costos directos.</p>
6	LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN	<p>6.1 Lugar El servicio será prestado de forma remota/virtual, a través de medios digitales de comunicación, coordinación y entrega, habilitados por el proveedor y/o por la entidad contratante. El contratista deberá garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para la ejecución eficiente de las actividades encomendadas. La modalidad virtual no exime al contratista del cumplimiento de los plazos, entregables, calidad y demás condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia, ni de la obligación de atender coordinaciones presenciales cuando la entidad lo requiera de manera justificada.</p> <p>6.2 Plazo El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta (360) días calendario e inicia desde el día siguiente de notificada la orden de servicio. Para la conformidad se registrará la fecha de notificación el mismo día de remitido.</p>
7	MEDIDAS DE CONTROL	<p>7.1 Áreas que supervisan: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.2 Áreas que coordinarán con el proveedor: Unidad Funcional de Tecnologías de la Información. 7.3 Área que brindará la conformidad: será otorgada por la Unidad Funcional de Tecnología de la Información de la Oficina General de Administración.</p> <p>Nota: La conformidad debe emitirse dentro de un plazo máximo de cinco (05) días desde la recepción del entregable, salvo que se necesiten pruebas adicionales o si se trata de consultorías, en cuyo caso el plazo es de quince (15) días. La recepción de los bienes no se considera como conformidad. Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>
8	FORMA Y CONDICIONES DE PAGO	<p>El pago se realizará a través del Código de Cuenta Interbancaria del proveedor, CONTRA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN de cada entregable o del entregable:</p> <p>Entregable 1: plazo máximo de 30 días calendarios. Entregable 2: plazo máximo de 60 días calendarios. Entregable 3: plazo máximo de 90 días calendarios. Entregable 4: plazo máximo de 120 días calendarios. Entregable 5: plazo máximo de 150 días calendarios. Entregable 6: plazo máximo de 180 días calendarios. Entregable 7: plazo máximo de 210 días calendarios. Entregable 8: plazo máximo de 240 días calendarios. Entregable 9: plazo máximo de 270 días calendarios. Entregable 10: plazo máximo de 300 días calendarios. Entregable 11: plazo máximo de 330 días calendarios. Entregable 12: plazo máximo de 360 días calendarios.</p> <p>Los pagos se efectúan en doce (12) armadas, previa presentación del comprobante de pago.</p>
9	PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO/ENTREGABLE	<p>La presentación de (los) entregable(s) se realizará a través del correo electrónico mesadepartesvirtual@ceplan.gob.pe dirigida al CEPLAN requirente del servicio, con copia a la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información, en el horario vigente de recepción de documentos. Los entregables (documentos) deberán estar en formato pdf, visados y firmados de manera manuscrita o electrónica, según los plazos establecidos de presentación de productos/entregables; asimismo, si el precitado entregable es firmado digitalmente (firma digital RENIEC), bastará con una sola firma. Si el día de entrega del producto/entregable establecido en los presentes Términos de Referencia coincide con un día no laborable, se correrá la fecha de entrega hasta el siguiente primer día hábil, sin que sea sujeto de penalidad.</p> <p>OBSERVACIONES AL ENTREGABLE/PRODUCTO: De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones (DEC) comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no será mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.</p>

10	PENALIDAD	<p><u>10.1 Penalidad por mora</u></p> <p>Se aplicará penalidad por mora, conforme al siguiente detalle:</p> <p>"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:</p> $Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso".</p> <p>OTRAS PENALIDADES No aplica.</p> <p>La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente. La entidad contratante considera las particularidades de las otras penalidades.</p>
11	OTROS ASPECTOS	<p><u>11.1 Confidencialidad y protección de datos personales</u></p> <p>El contratista a contratar deberá guardar reserva de toda la información de carácter administrativa, organizativa, técnica entre otros, a que tenga acceso en virtud de los servicios que prestará.</p> <p>El PROVEEDOR declara conocer las disposiciones establecidas en la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS, y demás normativa aplicable.</p> <p>El PROVEEDOR se obliga a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tratar los datos personales proporcionados por la ENTIDAD únicamente con la finalidad específica del servicio contratado, es decir, el envío de comunicaciones electrónicas masivas a los destinatarios designados por la ENTIDAD. 2. No utilizar los datos personales para fines distintos o incompatibles con los establecidos en el presente contrato, ni transferirlos, cederlos, venderlos o permitir su acceso a terceros no autorizados, salvo autorización expresa y por escrito de la ENTIDAD. 3. Implementar medidas técnicas, organizativas y legales de seguridad adecuadas y proporcionales para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos personales tratados, conforme a lo dispuesto en el Reglamento. 4. Guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información, datos personales y documentos a los que tenga acceso en virtud del presente contrato, incluso después de la finalización del mismo. 5. Permitir y facilitar las auditorías o requerimientos que formule la ENTIDAD o la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales en materia de protección de datos. 6. Una vez concluido el servicio o terminado el contrato, el PROVEEDOR se compromete a devolver, anonimizar o eliminar los datos personales tratados, según lo que disponga la ENTIDAD, y en los plazos que esta indique. <p>El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula se considerará una falta grave y podrá ser causal de resolución contractual, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.</p> <p><u>11.2 Responsabilidad por vicios ocultos</u></p> <p>El contratista tiene un plazo máximo de un año por responsabilidad por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados.</p> <p><u>11.3 Resolución contractual</u></p> <p>Cualquiera de las partes podrá resolver, total o parcialmente, la Orden de Servicio o Contrato, conforme a lo establecido en el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>En caso la resolución total o parcial de la orden de servicio y/o contrato sea promovida por la Entidad, esta deberá contar con un informe sustentatorio emitido por el área usuaria. Con dicho sustento, se remitirá la respectiva Resolución Jefatural, la cual será notificada al contratista por correo electrónico. Posteriormente, se dará inicio al procedimiento de pago correspondiente a la parte ejecutada del servicio, deduciendo los gastos incurridos y aplicando las penalidades que correspondan, siempre en base al informe de conformidad emitido por el área usuaria.</p>

		<p>Si la resolución es solicitada por el contratista, este deberá presentar una carta formal exponiendo los motivos de su decisión de resolución total o parcial del servicio contratado. El Área Usuaría emitirá un informe donde acepte o deniegue la propuesta; de ser aceptada procederá a efectuar el cálculo del servicio efectuado. Con ello, la Unidad Funcional de Abastecimiento determina el procedimiento de pago de la proporción ejecutada, considerando la aplicación de penalidades y gastos que correspondan, y comunicará al proveedor la aceptación de la solicitud, adjuntando resolución.</p> <p>Nota: Por la implementación progresiva de la Plataforma Digital para las Contrataciones Públicas (PLADICOP), las notificaciones durante la ejecución del contrato se realizarán al correo electrónico previsto en el contrato y/o orden de servicio y surten efectos desde su recepción.</p> <p><u>11.4 Cláusula de anticorrupción y antisoborno</u> EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato. Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores. Además, EL PROVEEDOR debe comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas https://denuncias.servicios.gob.pe/</p> <p><u>11.5 Cláusula de solución de controversias</u> Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia, se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley 32069. El procedimiento conciliatorio será regulado mediante el numeral 330.2 del artículo 330 del Reglamento de la Ley N° 32069.</p>
FIRMA	FIRMA	