



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

## TÉRMINOS DE REFERENCIA – 362026

### 1. Denominación de la contratación

SERVICIO PARA EL ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO SMS PARA LA EMISIÓN DE ALERTAS EN EL SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA DEL TRIBUNAL DEL SERVICIO CIVIL

### 2. Área usuaria que requiere el servicio

Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 3. Finalidad Pública

Mejorar la operatividad de los sistemas informáticos de SERVIR, con la finalidad de garantizar la notificación oportuna y segura vía casilla electrónica tanto para las Entidades como para los Administrados fortaleciendo así el Sistema de Casilla Electrónica del Tribunal del Servicio Civil, a fin de optimizar y agilizar la tramitación de los recursos de apelación a conocimiento del Tribunal.

### 4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante SERVIR, cuenta con el Sistema de Casilla Electrónica del Tribunal del Servicio Civil, en adelante TSC; el mismo que permite a Administrados y Entidades el acceso a sus casillas electrónicas para recibir las notificaciones de los documentos que emite el TSC y, el registro y envío de documentos de forma electrónica al TSC.

### 5. Objetivos de la contratación

#### 5.1. Objetivo general

Contar con el “Servicio de envío de mensajes de texto SMS para la emisión de alertas en el sistema de Casilla Electrónica del Tribunal del Servicio Civil”.

#### 5.2. Objetivos específicos

- Implementar el envío de mensajes de alerta vía SMS desde el Sistema de Casilla Electrónica del Tribunal Servicio Civil.
- Cumplir con lo indicado en la Ley N° 31736 - Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica.

### 6. Actividad del POI

Actividad Operativa: 4.4.3 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS PARA EL APOYO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS - SJTI.

### 7. Alcance y descripción del servicio

El servicio consiste en el envío de mensajes de texto short code en forma masiva y/o personalizada para cada número de teléfono celular brindado por el Administrado. El envío se podrá realizar a demanda desde una plataforma web y/o en forma automática desde el Sistema de Casilla Electrónica a través de una conexión API o similar, las cuales serán provistas por el proveedor al inicio del servicio y deberán mantenerse operativas durante la totalidad del mismo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Se requiere contar con un paquete de ciento ochenta mil (180,000) mensajes SMS para ser utilizados como máximo en un periodo de tres (03) años.

Debe contar con las siguientes características:

- Contar con una herramienta informática que permita la comunicación mediante mensajes de texto masivos a través de un ambiente web a teléfonos celulares a nivel nacional.
- Se podrá enviar SMS a través de web services o APIs proporcionados por el proveedor, a cualquier línea de celular que se encuentre registrada en cualquier operador de telefonía celular que opere en el Perú.
- Las APIs o web services proporcionados por el proveedor deberán poder ser consumidos desde aplicativos informáticos en lenguaje Java, para lo cual el proveedor facilitará el código fuente base (cliente) así como las credenciales de acceso que permitan realizar su consumo.
- Se deberá tener acceso a una plataforma web para monitorear y verificar la respuesta sobre los registros de envío y estado del envío de los mensajes de texto (fecha y hora, número de celular, mensaje, estado, etc.), así como la cantidad total de mensajes remitidos y mensajes pendientes.
- El proveedor deberá realizar una inducción y demostración al equipo técnico de la Subjefatura de Tecnologías de la Información de las funcionalidades y uso tanto de su plataforma de envío de mensajes como de las APIs de integración.
- Disponibilidad y soporte técnico:
  - El servicio de envío de SMS debe estar disponible 24x7x365.
  - Soporte técnico por personal especializado 24x7x365 para asegurar la inmediata atención de cualquier incidencia que pueda presentarse durante la ejecución del servicio.
  - El proveedor brindará un número telefónico y/o correo electrónico al cual se podrá reportar toda incidencia que se presente durante la ejecución del servicio. Este canal de comunicación deberá estar habilitado 24x7.
  - El proveedor brindará los nombres, correos electrónicos y número de celular del personal que brindará Soporte Técnico ante una eventual no disponibilidad del servicio. En caso de que el personal a brindar soporte sufra variaciones, éstas deberán ser comunicadas por escrito por el proveedor mediante carta simple enviada a la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- Niveles de atención:

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta
Alto Prioridad 1	Se tiene una indisponibilidad total o parcial de los servicios, no hay accesos, hay un impacto grave en las actividades de la plataforma.	Máximo 30 minutos contabilizados una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta y máximo 2 horas para la solución total.
Medio Prioridad 2	Mal funcionamiento de partes u opciones de los servicios que impactan sobre actividades importantes para la correcta prestación del servicio.	Máximo 1 hora contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta y máximo 4 horas para la solución total.
Bajo Prioridad 3	Mal funcionamiento de partes u opciones que impacta sobre actividades no críticas. Los servicios pueden operar sin inconveniente.	Máximo 1 hora contabilizadas una vez generado el ticket de atención para la primera respuesta y máximo 8 horas para la solución total.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

### 7.1. Actividades

El proveedor deberá proveer los recursos que sean necesarios para el cumplimiento de lo indicado en el ítem 7. Alcance y descripción del servicio, pudiendo coordinar y/o solicitar información a las diversas áreas de la SERVIR para el adecuado desarrollo del servicio contratado.

### 7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

Para la prestación del servicio en forma virtual, los equipos informáticos y/o recursos tecnológicos que se requieran para la realización del mismo serán asumidos por el proveedor.

### 7.3. Recursos a ser provistos por la entidad

La Subjefatura de Tecnologías de la Información remitirá, mediante correo electrónico, la información necesaria para el cumplimiento del presente servicio.

### 7.4. Requisitos del proveedor

#### Perfil del proveedor:

- Persona Natural o Jurídica.
- RUC activo y habido.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado.
- De conformidad con la Ley N.º 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.

#### Experiencia:

- El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado, equivalente a S/ 44,000 (cuarenta y cuatro mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.
- Se consideran servicios similares a los siguientes:
  - SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES (SMS) A CELULARES

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad; o (ii) constancia de prestación o certificado de trabajo o constancia de trabajo; 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 (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia solicitada.

### 7.5. Lugar y plazo de prestación del servicio



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

### Lugar

La prestación del servicio se realizará de manera virtual en el domicilio del proveedor o, de ser requerido, de forma presencial en las sedes de SERVIR ubicadas en:

- **Sede Principal:** Psje. Francisco de Zela 150 Piso 10, Jesús María.
- **Sede ENAP:** Av. Cuba 699, Jesús María.
- **Sede TSC:** Jirón Mariscal Miller 1157, Jesús María.
- **Sede Arequipa:** Av. Arequipa N° 934, Lima.

### Plazo

La ejecución se realizará en un plazo de hasta diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

## 7.6. Entregables

Entregable	Descripción del entregable	Plazo del entregable
<b>Entregable único</b>	<p>Informe técnico debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de autorización del uso de ciento ochenta mil (180,000) mensajes SMS por el periodo de 3 años, asegurando una operatividad 24x7 durante el periodo del servicio.</li> <li>• Ruta del aplicativo y credenciales para el monitoreo de mensajes.</li> <li>• Resultado de la inducción realizada a mínimo dos (02) personas de la SJTI.</li> </ul>	En un plazo de hasta diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de recepcionada la Orden de Servicio.

El entregable deberán ser remitido a través de uno de los siguientes canales de recepción:

**MESA DE PARTES DIGITAL:** Los entregables pueden ser presentados digitalmente por la Mesa de Partes Digital de SERVIR a través del link: <https://app02.servir.gob.pe/mpv-web/#/info/form> 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 Subjefatura de Tecnologías de la Información, debiendo consignar el número de Orden de Servicio / Orden de Compra, adjuntando los documentos digitalizados en PDF o en físico, los cuales deben cumplir con los requisitos mínimos como:

- Documento principal dirigido a la Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- Firma (manuscrita, escaneada o digitalizada)
- Nombre y apellido de la persona que firma.
- Correo electrónico.
- Teléfono.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

- Dirección.

### 7.7. Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la Orden de Servicio correspondiente, el proveedor queda obligado 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 proveedor acepta expresamente que la información producida durante el presente servicio será utilizada para los fines institucionales de SERVIR, siempre que se cite como fuente al proveedor que generó dicho conocimiento, en el lugar, tiempo, forma y veces que lo considere necesario.

## 8. Medidas de control durante la ejecución contractual

### 8.1. Área que coordinará con el proveedor:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 8.2. Área responsable de las medidas de control:

La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

### 8.3. Área que brindará la conformidad:

La conformidad será emitida por la Subjefatura de Tecnologías de la Información.

## 9. Modalidad de pago

A suma alzada

## 10. Forma de pago

El pago se realizará de la siguiente forma:

Entregable único: 100% del monto total de la orden de servicio.

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 proveedor emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, ya sea factura o recibo por honorarios, según corresponda, al correo electrónico institucional.

## 11. Penalidad por mora<sup>1</sup>

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:

<sup>1</sup> La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$

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. Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

## 12. Otras penalidades

No aplica.

## 13. 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 contrato<sup>2</sup>. 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

<sup>2</sup> Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

#### 14. Solución de Controversias

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.

#### 15. Resolución contractual

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.

#### 16. Responsabilidad por vicios ocultos

El plazo de responsabilidad del proveedor por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados será de tres (03) años contabilizados a partir de otorgada la conformidad.

#### 17. Normativa específica

No aplica.

#### 18. Cláusula Antisoborno

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

<sup>4</sup> 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

- 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](https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354), o mediante el correo: [integridad@servir.gob.pe](mailto:integridad@servir.gob.pe), o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

## 19. 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.