

**ANEXO N° 02: TÉRMINOS DE REFERENCIA**

DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	Item SIGA correspondiente 870500030057	Servicio de renovación de licencias de correo electrónico institucional
--	---	--

I. DATOS GENERALES: Área usuaria, Órgano o Unidad Orgánica**II. Señalar el nombre del área usuaria**

Unidad de Tecnología de la Información.

III. VINCULACIÓN DEL POI: Actividad POI / Acción Estratégica

Actividad Operativa: "Gestionar y brindar soporte a los sistemas de información y servicios tecnológicos de la Unidad Ejecutora 007 MC-Marcahuamachuco".

IV. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN:

Asegurar la continuidad operativa de los servicios de mensajería electrónica oficial, permitiendo una comunicación fluida, segura entre las unidades orgánicas de la entidad y los administrados. Asimismo, se busca garantizar la soberanía de la información y el cumplimiento de los estándares de Gobierno Digital y Transformación Digital del Estado Peruano

V. OBJETIVO:

Garantizar la renovación de la suscripción del servicio de correo electrónico institucional, integrando plataformas de colaboración en la nube, servicios de almacenamiento digital y esquemas de seguridad avanzada, orientados a asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, así como a optimizar la interoperabilidad y eficiencia operativa de los procesos administrativos de la entidad.

VI. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**5.1 Descripción del servicio: (Elaborar por Producto) :**

El servicio consiste en la provisión de 21 cuentas de correo electrónico institucional para la Unidad Ejecutora 007 Marcahuamachuco, por el periodo de 1 año, con el objetivo de fortalecer la comunicación oficial, mejorar la seguridad de la información y optimizar la gestión operativa de la Unidad Ejecutora 007 Marcahuamachuco

Las características técnicas del servicio requerido incluyen:

- Correo corporativo personalizado y seguro: Direcciones de correo bajo el dominio institucional (@marcahuamachuco.gob.pe).
- Almacenamiento en la nube: Almacenamiento compartido por usuario,



asegurando la disponibilidad y resguardo de la información.

- Integración con herramientas: Acceso a funcionalidades avanzadas
- Videoconferencias y colaboración en línea:
- Videollamadas.
- Videollamadas mediante Google Meet con funciones de colaboración en línea.
- Controles avanzados de seguridad y gestión: Administración centralizada con herramientas de protección de datos y acceso seguro.
- Soporte técnico especializado: Asistencia estándar garantizada para la Resolución de incidencias y optimización del servicio.
- Plataforma de colaboración en la Nube.
- Implementación integral del servicio: Creación y configuración de cuentas institucionales asegurando su correcto funcionamiento.
- Optimización de la plataforma: Configuración personalizada de los servicios, garantizando compatibilidad y eficiencia en el uso corporativo.
- Capacitación técnica especializada: Formación dirigida al personal responsable para la gestión, administración y soporte de la plataforma.

Seguridad

- Consola de administración centralizada para gestión de usuarios.
- Sistemas de protección contra spam, phishing y malware.
- Capacidad de auditoría y reportes de uso de cuentas

5.2 Requisitos legales, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas.

Cumplimiento con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

Alineamiento a la Norma Técnica Peruana de Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001).

5.3 Acondicionamiento, montaje o instalación

Al tratarse de un servicio de suscripción en la nube, no requiere instalación física de hardware; sin embargo, para la puesta en funcionamiento el proveedor deberá cumplir con lo siguiente:

- Procedimiento de Activación: El proveedor debe garantizar la habilitación y/o renovación de las licencias en el dominio institucional de la Unidad Ejecutora 007: Marcahuamachuco en un plazo máximo de 48 horas tras la notificación de la orden de servicio.
- Configuración Lógica: El proveedor realizará la configuración de los registros



necesarios (MX, SPF, DKIM, DMARC) para asegurar la correcta entrega de correos y evitar que el dominio sea marcado como spam.

- Soporte de Migración: De ser necesario, el proveedor brindará asistencia remota para la vinculación de las cuentas actuales al nuevo periodo de suscripción, asegurando que no exista pérdida de información ni interrupción del servicio.
- Lugar: Las actividades de configuración se realizarán de manera remota a través de la consola de administración de la plataforma.
- Recursos: El proveedor debe designar un personal técnico calificado para realizar las configuraciones de seguridad y administración sin requerir espacio físico en las instalaciones de la Entidad

5.4 Garantía Comercial

- Alcance de la Garantía: El proveedor garantiza la operatividad continua del servicio de correo institucional y sus herramientas colaborativas. Esta garantía cubre cualquier incidencia técnica, falla en el acceso a las cuentas o errores de sincronización imputables a la plataforma.
- Periodo de la Garantía: El periodo de garantía será de un (01) año (365 días calendario), el cual debe cubrir la totalidad del tiempo de la suscripción contratada.
- Inicio del Cómputo: El cómputo del plazo de la garantía iniciará a partir del día siguiente de otorgada la conformidad de la prestación del servicio por parte del área usuaria.
- **Documentación: El contratista deberá remitir una Carta de Garantía del Proveedor, en la cual se especifiquen los canales de atención (teléfono, correo o plataforma de tickets) y los tiempos de respuesta ante incidentes.**

5.5 Prestaciones accesorias:

El contratista deberá brindar las siguientes prestaciones adicionales sin costo extra para la Entidad:

- **Soporte Técnico Especializado:** El proveedor debe garantizar asistencia técnica remota para la resolución de incidencias críticas relacionadas con la plataforma de correo, configuración de dominios o bloqueos de seguridad durante todo el periodo de la suscripción.
- **Capacitación / Entrenamiento:** Se realizará una (01) sesión de capacitación dirigida al personal de la Unidad de Tecnología de la Información (administradores del sistema).
 - **Materia:** Administración de la consola de control, gestión de usuarios, políticas de seguridad y auditoría de cuentas.
 - **Procedimiento/Lugar:** La capacitación se realizará de manera virtual (videoconferencia) previa coordinación con el área usuaria.
 - **Plazo:** Deberá ejecutarse dentro de los primeros quince (15) días calendario de iniciada la prestación del servicio.
 - **Certificación:** El proveedor otorgará una constancia o certificado de participación a los asistentes técnicos de la Entidad.

VII. PRODUCTOS/ ENTREGABLES:

Contenido del Informe (Entregable Único):



El informe deberá ser presentado de forma virtual a través de la mesa de partes de la Unidad Ejecutora 007: Marcahuamachuco y deberá contener como mínimo:

- Constancia de activación: Documento o captura de pantalla que acredite la renovación/activación de las suscripciones en el dominio institucional por el periodo de 365 días.
- Reporte de configuración: Detalle de los ajustes de seguridad realizados (registros de dominio y políticas de acceso).
- Plan de soporte: Documento indicando los canales de atención técnica y contactos para incidencias.
- Carta de Garantía: Documento formal que garantice la disponibilidad del servicio según lo solicitado en el numeral

Condiciones de Entrega:

- Medio de envío: Plataforma virtual de la entidad (<https://plataformamincu.cultura.gob.pe/Administrados>).
- Formato: Archivo digital en formato PDF debidamente firmado.
- Plazo de revisión: De existir observaciones, se procederá conforme al reglamento de la Ley de Contrataciones vigente.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor, para ser considerado como tal, deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) en estado Activo y Habido ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Poseer inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el capítulo de Servicios, emitida por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- Contar con un Código de Cuenta Interbancario (CCI) debidamente registrado y validado en el Sistema SIAF-SP, vinculado al RUC del proveedor, para efectos de la transferencia electrónica de fondos.
- Acreditación de la Marca: Contar con la condición de Partner Autorizado y/o Canal de Distribución Certificado del fabricante de la solución de correo electrónico. El proveedor deberá acreditar esta condición mediante una declaración Jurada y/o certificado de partnership vigente o captura de pantalla del portal oficial del fabricante donde se le identifique como socio de negocios.
- El postor deberá acreditar una experiencia mínima de dos (02) servicios realizados en los últimos tres (03) años, relacionados con el objeto de la contratación. Dicha experiencia deberá sustentarse mediante la presentación de órdenes de servicio y/o contratos y/o constancias de conformidad.

**10.1 LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:**

Lugar de prestación del servicio:

El servicio será prestado a la Unidad de Tecnologías de la Información, ubicado en el Unidad Ejecutora 007 Marcahuamachuco.

10.2 Plazo de ejecución del servicio

El servicio deberá ser ejecutado en un plazo máximo de dos (02) días

contados a partir del día siguiente de emitida la Orden de Servicio.

ÚNICO PLAZO:

A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio según el siguiente detalle:

NÚMERO DE ENTREGABLE O PRODUCTO	PLAZO
UNICO	Hasta los 02 días calendarios

IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad del servicio será otorgada por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Unidad Ejecutora 007: Marcahuamachuco, luego de la evaluación y validación correspondiente.

La supervisión de la prestación estará a cargo del área usuaria, quien será responsable de emitir la conformidad, en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el bien, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la 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.

X. MODALIDAD DE PAGO Y FORMA DE PAGO**12.1. Modalidad de pago**

Suma alzada

12.2. Forma de pago

El pago se realizará en una sola armada, previa conformidad otorgada por el área usuaria (Unidad de Tecnología de la Información) tras la ejecución de la prestación y la entrega del informe correspondiente.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.



Debido a la naturaleza del servicio (Suscripción Anual de Software como Servicio - SaaS), el proveedor requiere la habilitación total de las licencias al inicio del periodo para garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones durante los 365 días calendario.

13.1. Respeto de la ejecución contractual

El contratista es responsable de ejecutar correcta y oportunamente la totalidad de las obligaciones asumidas en el contrato, lo que incluye la habilitación efectiva de todas las cuentas de usuario y la configuración de seguridad solicitada.

Para ello, debe realizar todas las acciones a su alcance, empleando la debida diligencia, orientadas al logro de los resultados acordados, garantizando que el servicio de correo institucional no sufra interrupciones durante el proceso de renovación.

El contratista es responsable de ejecutar correcta y oportunamente la totalidad de las obligaciones asumidas en el contrato. Para ello, debe realizar todas las acciones a su alcance, empleando la debida diligencia, orientadas al logro de los resultados acordados.

13.2. Seguridad de la información

El contratista se compromete a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información a la que se tenga acceso, en el marco de la ejecución contractual.

En el caso específico del servicio de correo institucional, el proveedor debe asegurar que los datos almacenados en los buzones, calendarios y archivos adjuntos no sean filtrados, alterados ni eliminados por terceros no autorizados.

13.3. Responsabilidad por vicios ocultos

Conforme a lo señalado en el inciso c) del numeral 69.2. del artículo 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante.

13.4. Confidencialidad y propiedad intelectual El contratista debe implementar mecanismos de cifrado de datos tanto en tránsito como en reposo, asegurando que solo el personal autorizado de la Unidad Ejecutora 007: Marcahuamachuco tenga acceso al contenido de las cuentas.

El incumplimiento de esta cláusula otorga a la Entidad el derecho de resolver total o parcialmente el contrato, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar

El contratista deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

Toda la información generada, recibida o almacenada en la plataforma de correo



(mensajes, archivos digitales y base de datos de contactos) es de propiedad exclusiva de la ENTIDAD

XI. PENALIDADES

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.

14.1. Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:

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:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Para consultorías de obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

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.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

Adicionalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:

- En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.
- El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

XII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El contrato u orden de compra, podrá ser resuelta en concordancia al Artículo 68 de la



Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, por lo que cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- h) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- i) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- j) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- k) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- l) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- m) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el Reglamento de la Ley 32069.
- n) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/u otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.

La resolución contractual se realiza conforme al procedimiento establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069.

Asimismo, es causal 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 31564, 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.

XIII. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.



- ✓ 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 cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dicha medida impide el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XIV. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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 realizado conforme a lo regulado en el artículo 330 del Reglamento de la Ley N° 32069 aprobado mediante Decreto Supremo N° 09- 2025-EF/MC.

XV. GARANTÍAS

Considerando que corresponde a compra de bienes cuyo valor es menor a 50 UIT, se encuentra exceptuado de la garantía de fiel cumplimiento, conforme a lo establecido en el inciso a) del artículo 139 del Reglamento de la Ley N° 32069.