

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

<b>Órgano y/o Unidad Orgánica:</b>	<b>DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA</b>
<b>Actividad del POI</b>	<b>Gestión de los Procesos de Tecnología de la Información, Soporte de Infraestructura Tecnológica, Desarrollo, Seguridad y Gestión de Software.</b>
<b>Denominación de la Contratación:</b>	<b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SMTP RELAY POR UN (01) AÑO CON UNA BOLSA DE DIEZ MIL (10,000) CORREOS PARA ENVIAR MENSUALMENTE, SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO Y CAPACITACIÓN PARA GARANTIZAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO, CONTINUIDAD Y CONFIABILIDAD DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ÁNCASH</b>
<b>Descripción de la necesidad / CMN:</b>	<b>La Dirección Regional de Salud Áncash requiere contratar el servicio de SMTP Relay, soporte técnico especializado y capacitación, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento, continuidad, disponibilidad y confiabilidad del servicio de correo electrónico institucional, asegurando una adecuada entregabilidad de los mensajes electrónicos, la estabilidad de las comunicaciones institucionales y la continuidad operativa de los servicios tecnológicos y administrativos de la entidad.</b>

**I. FINALIDAD PÚBLICA**

Garantizar el adecuado funcionamiento, continuidad y confiabilidad del servicio de correo electrónico institucional mediante la contratación del servicio de SMTP Relay por un (01) año con una bolsa de diez mil (10,000) correos para enviar mensualmente, soporte técnico especializado y capacitación, evitando interrupciones, problemas de entregabilidad y afectaciones en las comunicaciones electrónicas institucionales de la Dirección Regional de Salud Áncash.



## II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de SMTP Relay por un (01) con una bolsa de diez mil (10,000) correos para enviar mensualmente, soporte técnico especializado y capacitación para garantizar el correcto funcionamiento, continuidad y confiabilidad del servicio de correo electrónico institucional de la Dirección Regional de Salud Áncash.

### 2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Garantizar la adecuada entregabilidad, disponibilidad y estabilidad del servicio de correo electrónico institucional mediante la implementación del servicio de SMTP Relay, el soporte técnico especializado y la capacitación correspondiente para una correcta administración y operación del servicio.

## III. ENFOQUE DE LA CONTRATACIÓN

La contratación deberá asegurar eficiencia, eficacia, continuidad operativa y calidad del servicio, garantizando el adecuado funcionamiento, estabilidad y confiabilidad del servicio de correo electrónico institucional, así como una correcta entregabilidad de los mensajes electrónicos y una adecuada administración de la plataforma SMTP Relay para las comunicaciones institucionales de la Dirección Regional de Salud Áncash.

## IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ITEM	DESCRIPCION
1	Servicio de SMTP Relay por un (01) año con una bolsa de diez mil (10,000) correos para enviar mensualmente, soporte técnico especializado y capacitación para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico institucional de la Dirección Regional de Salud Áncash.

### 4.1. ACTIVIDADES

El contratista deberá realizar las siguientes actividades:

#### A. SERVICIO DE SMTP RELAY Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO:

- Implementación y configuración del servicio de SMTP Relay para el envío seguro y confiable de correos electrónicos institucionales.
- Configuración y validación de registros SPF, DKIM y DMARC para mejorar la autenticidad y entregabilidad de los correos electrónicos.
- Monitoreo y verificación del correcto funcionamiento del servicio de correo electrónico institucional.



- Soporte técnico especializado para la atención y solución de incidencias relacionadas con el servicio SMTP Relay.
- Diagnóstico y corrección de problemas de entregabilidad, rebotes, bloqueos y reputación de dominios e IPs.
- Emisión de informe técnico detallado.

## B. CAPACITACIÓN:

- Capacitación técnica al personal designado por la entidad sobre el uso y administración del servicio SMTP Relay.
- Capacitación sobre monitoreo básico, diagnóstico de incidencias y validación de entregabilidad de correos electrónicos.
- Absolución de consultas técnicas relacionadas con la operación del servicio.

## C. RESULTADOS ESPERADOS:

- Servicio de correo electrónico institucional funcionando de manera estable, segura y continua.
- Mejora en la entregabilidad y confiabilidad de los correos electrónicos institucionales.
- Reducción de incidencias relacionadas con bloqueos, rebotes y problemas de envío de correos electrónicos.
- Disponibilidad y continuidad operativa del servicio de correo electrónico institucional.
- Personal capacitado para el correcto uso y administración básica del servicio SMTP Relay.
- Emisión de informes técnicos detallados sobre el estado del servicio y las acciones realizadas.
- Cumplimiento del servicio dentro de los plazos y condiciones establecidas por la entidad..

## V. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Persona natural o jurídica
- Registro Nacional de Proveedores (RNP) de servicio, vigente (de corresponder)
- Cuenta Inter-Bancaria- CCI
- Ficha o Consulta del Registro Único de Contribuyente (RUC). Activo y Habido
- No contar con impedimento para contratar con el estado, según Artículo 30° de la Ley de Contrataciones del Estado.



### 5.1. Experiencia de Proveedor

El proveedor deberá estar dedica al rubro de consultoría de informática, gestión de instalaciones informáticas, desarrollo de software y afines.

## VI. CONDICIONES ESCENCIALES DE LA CONTRATACIÓN

CONDICIONES	DETALLE
Lugar de prestación del servicio	Data Center de la Dirección Regional de Salud Áncash, ubicado en: Av. Confraternidad Internacional Oeste N.º 1544 – Huaraz – Áncash.
Duración del servicio	El servicio deberá ejecutarse en un plazo máximo de 05 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.
Modalidad de contratación	Contrato u Orden de Servicio, según corresponda.
Productos y/o entregables	El cumplimiento del servicio requerido, será medido a través de (01) informe de servicios realizados por parte del contratado, en dicho informe se adjuntará las evidencias como fotografías de los servicios desarrollado.
Del pago	<p>La entidad realizará el pago al contratista de forma oportuna luego de haberse verificado la correcta ejecución de las prestaciones del servicio y de haberse cumplido los procedimientos establecidos en el reglamento y los contratos, de conformidad al art. 67 de la Ley 32069.</p> <p>El pago se realiza en un plazo máximo de <b>SIETE DIAS HABILES</b> luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.</p>
Forma de Pago	<p>El Abono será a través de cuenta CCI, la cual se efectuará en UN PAGO, después de la presentación del Informe de cumplimiento del servicio correspondiente, documentos ingresados a través de la oficina de trámite documentario y/o dirección electrónica de la DEC, a través de Carta solicitando conformidad de servicios y trámite de pago, adjuntando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del servicio desarrollado describiendo las actividades objeto de la contratación.</li> <li>• CONFORMIDAD SIGA</li> <li>• Factura, a crédito por un plazo no menor a 15 días naturales (en cuanto corresponda).</li> <li>• Carta de autorización CCI.</li> <li>• Suspensión de cuarta categoría (de corresponder).</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de su orden de servicios o contrato.</li> </ul>
<b>Conformidad</b>	La conformidad será emitida por la Dirección de Estadística e Informática, previa verificación del correcto funcionamiento de los equipos intervenidos.
<b>Constancia de prestación de servicios</b>	<p>La constancia de prestación de servicios será emitida de conformidad al art. 124 del DS. 009-2025-EF.</p> <p>De conformidad con el numeral 3 de la décimo tercera disposición transitoria complementaria final, para generar las constancias en tanto se implementa la Pladicop, podrá ser emitida utilizando los medios físicos o digitales, según su disponibilidad.</p>

## VII. FORMA Y MECANISMO DE PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN

En tanto no se implemente el uso obligatorio de la Pladicop, de conformidad a la décimo tercera y décimo séptima disposición complementaria final del DS 009-2025-EF, la DEC determinará la gestión de presentación de las cotizaciones, las mismas que deberán de guiarse bajo el principio de publicidad, libertad de concurrencia, transparencia y facilidad de uso, competencia, igualdad de trato, equidad y colaboración, debiendo requerirse la siguiente documentación:

**Propuesta económica** [Presentada mediante PROPUESTA], los precios deben incluir IGV.

- **FORMATOS**, que se descargaran de la plataforma de contratos menores del OECE.
- Registro Nacional de Proveedor vigente (cuando el monto de la contratación supere la UIT vigente)
- Registro Único de Contribuyente, activo y vigente (Rubro relacionado al objeto de la contratación).
- Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado.
- Declaración Jurada de no tener impedimento para contratar con el Estado (en tanto se culmine el procedimiento de validación de impedimentos en la FUP).
- Declaración Jurada de no incurrir en nepotismo.
- Suspensión de cuarta categoría (de corresponder).
- Documento que señale domicilio electrónico para efecto de notificaciones derivadas de la contratación.
- Carta de autorización para que el pago por los servicios prestados sea realizado a través del código de cuenta interbancario (CCI).



La propuesta se presentará a través de la Plataforma de Contratos Menores del OECE <https://www.gob.pe/es/70088-gestionar-contrataciones-menores-o-iguales-a-8-uit-marcha-blanca> con firma manuscrita y/o firma digital.

### VIII. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS (De Corresponder)

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del Servicio.

### IX. MODIFICACIONES AL CONTRATO MENOR

Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten ni desnaturalicen el presente requerimiento, de conformidad al numeral 229.1 del art. 229 del DS 009-2025-EF. Toda modificación se entiende aprobada con la suscripción de la adenda al contrato.

Los supuestos para la modificación del contrato de conformidad al art. 63 y 143 del DS 344-2025EF, pueden ser las siguientes:

- La ejecución de prestación y adicionales.
- La reducción de prestaciones.
- La autorización de ampliaciones de plazo.
- La modificación por hecho sobreviniente a la suscripción de contrato no imputable a las partes, según las condiciones que establezcan.
- Cuando el contratista ofrezca bienes y/o servicios con iguales o mejores características técnicas con respecto a su oferta, siempre que tales bienes o servicios satisfagan la necesidad de la entidad contratante y no desvirtúen o desnaturalicen la prestación ni varíen el objeto contractual.

### X. PENALIDADES

#### 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:

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



Donde  $F$  tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios:  $F = 0.40$

#### Otras penalidades

[De conformidad al numeral 229.2 del art. 229 se pueden establecer otras penalidades].

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o si fuera necesario.:

Supuesto	Forma de cálculo	Procedimiento
En caso se verifique que el servicio no se ajusta de acuerdo a los términos de referencia	1% del monto contractual por cada supuesto	Informe del área usuaria.
En caso se verifique que no cumple con la hora indicada	1% del monto contractual por cada supuesto	Informe del área usuaria
OTROS DE ACUERDO A LAS CASUÍSTICAS DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO	1% de la UIT por ocurrencia	Informe del área usuaria

#### XI. CONFIDENCIALIDAD.

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el proveedor.

#### XII. SUBCONTRATACIÓN

Está prohibida la subcontratación y/o delegación de la prestación del servicio en terceras personas.

#### XIII. CLÁUSULAS OBLIGATORIAS EN LOS CONTRATOS MENORES

De conformidad al art. 60 de la Ley 32069, los contratos regulados por la presente ley incluyen obligatoriamente, y bajo responsabilidad, como mínimo, las siguientes cláusulas:

##### a. Garantías



La garantía de servicio será menor de (12) meses, contados a partir del día siguiente de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, el proveedor compromete cambiar los techos en caso fortuito la naturaleza del servicio (fenómenos meteorológicos).

**b. Cláusula anticorrupción y antisoborno.**

El proveedor “declara” que no ha ofrecido, recibido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el contrato, con algún servidor y/o funcionario de la entidad. Por lo que, se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario y/o servidor o cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, el proveedor declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Compra de la que estos forman parte integrante.”

No obstante, cuando se demuestre que dicha declaración no es veraz, la entidad puede resolver el contrato por incumplimiento en virtud al literal c) del art. 68 de la Ley 32069, concordante con el numeral 122.6 del art. 126 del DS. 009-2025-EF y la exclusión de proveedores adjudicatarios de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, en virtud al literal b) del art. 274 del DS. 009-2025-EF. Sin perjuicio de las acciones civiles y/o penales.

En mérito al principio de integridad regulado en el literal e) del art. 5 de la Ley 32069, indica que “la conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad, veracidad y la apertura a la rendición de cuentas, evita y denuncia cualquier práctica indebida o corrupta ante las autoridades competentes.

**c. Solución de controversias.**

De conformidad al numeral 81.3 del art. 81 del DS 009-2025-EF, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias, de manera previa al arbitraje.

Asimismo, todas las controversias que surjan entre las partes sobre validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, de conformidad al art. 330 del DS 344-2025-EF.

**d. Resolución de contrato por incumplimiento.**

De conformidad al numeral 229.3 del art. 229 y el art. 68 del DS 009-2025-EF. El contrato podrá ser resuelto por cualquiera de las partes, total o parcialmente, bajo los siguientes supuestos:

- a. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.



- b. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c. 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.
- d. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f. Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

La resolución del contrato menor se notifica a través de comunicación física y/o electrónica, en tanto el OECE implementa la Pladicop, y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido.

Asimismo, será de acuerdo a las disposiciones de la LEY N O 31564 LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO.

"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".

**e. Gestión de riesgos.**

La gestión de riesgos es un proceso dinámico y abarca todas las etapas de la contratación pública, el cual comprende las actividades y las acciones proactivas, preventivas y transversales adoptadas por una entidad contratante para identificar los riesgos que esta enfrenta en la contratación de servicios.

Identificación de riesgo	Análisis	Valoración	Gestión	Control y monitoreo de riesgo



La gestión de riesgos a fin de aumentar la probabilidad y el impacto de riesgos positivos y disminuir la probabilidad y el impacto de riesgos negativos, que puedan afectar el cumplimiento de la finalidad pública buscada. En todo momento, la gestión de riesgos debe considerar una mejora en la administración y en el uso de los recursos públicos.

#### XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por la calidad del servicio ejecutado y por los vicios ocultos derivados de la intervención realizada.

#### XV. SANCIONES

De conformidad con la Ley N.º 32069 y su Reglamento

#### XVI. NORMATIVA ESPECÍFICA

- Ley 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.
- DS 009-2025-EF.
- Ley N.º 32513 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2026

  
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH  
Dirección Regional de Salud - Ancash  
  
-----  
**Mg. Julio Enriquez Alva**  
DIRECTOR DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
CORREO: [illegible]