

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Actividad del POI	AOI00015400158: ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Meta presupuestal	057
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE SERVIDOR SMTP RELAY DEDICADO BASADO EN LA TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING

1. FINALIDAD PÚBLICA

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) tiene como visión promover el empleo decente y productivo en el país, mediante el diseño, articulación y ejecución de políticas públicas que generen oportunidades laborales dignas y contribuyan al desarrollo personal y profesional de las personas. Estas acciones fortalecen el sistema democrático en las relaciones laborales y promueven la inclusión social y económica de la población trabajadora.

En este contexto, es fundamental que el MTPE cuente con herramientas tecnológicas adecuadas que permitan una comunicación efectiva y eficiente con la ciudadanía, empresas, y demás actores del sector laboral. Por ello, la contratación del Servicio de servidor cloud para envío masivo de correos SMTP es indispensable para garantizar un acceso ágil, seguro y confiable a las plataformas de comunicación electrónica.

Este servicio contribuye directamente a la misión institucional, al facilitar la difusión oportuna, masiva y segmentada de información sobre programas, servicios, convocatorias y políticas de empleo formal, así como campañas de sensibilización y prevención en el ámbito laboral. De esta manera, se asegura que la población en general, especialmente aquellos interesados en acceder a empleo formal y beneficios laborales, reciba información actualizada y de calidad, fortaleciendo la transparencia y la eficiencia administrativa.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de servidor SMTP Relay dedicado, basado en tecnología cloud computing, que permita el envío masivo, seguro, eficiente y confiable de mensajes informativos y comunicaciones electrónicas dirigidas al público en general. Este servicio tiene como finalidad principal difundir información relacionada con el empleo formal, políticas públicas, programas y servicios que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ofrece, asegurando la cobertura a nivel nacional.

El servicio deberá garantizar la entrega oportuna de correos electrónicos a diferentes destinatarios, cumpliendo con las mejores prácticas y estándares internacionales para minimizar la tasa de rebotes y evitar la clasificación como correo no deseado (SPAM), asegurando así la efectividad de las campañas de comunicación institucional.

Además, el servicio debe proporcionar las herramientas necesarias para la gestión, monitoreo y control del envío de correos electrónicos, incluyendo reportes de envíos,

rebotes, aperturas y estadísticas de interacción, permitiendo a la entidad optimizar y mejorar continuamente las campañas de comunicación.

3. ALCANCES O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Generalidades:

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) requiere contratar un servicio de servidor cloud especializado para envíos masivos de correos electrónicos mediante protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Este servicio estará orientado a la realización y ejecución de campañas de comunicación masiva dirigidas a un amplio público, incluyendo empresas, organizaciones y ciudadanos a nivel nacional.

El objetivo principal es garantizar la entrega eficiente, segura y confiable de mensajes electrónicos informativos, institucionales y promocionales, relacionados con el empleo formal, programas estratégicos del MTPE y aplicaciones de los diferentes servicios que que la entidad brinda al público en general. Este servicio debe asegurar la escalabilidad necesaria para gestionar altos volúmenes de correos, permitiendo una comunicación efectiva que contribuya a la difusión de políticas, servicios y beneficios ofrecidos por la entidad.

Asimismo, el servicio deberá cumplir con los estándares técnicos y normativos internacionales vigentes para evitar la clasificación como correo no deseado (SPAM), asegurar la integridad y confidencialidad de la información enviada, y facilitar la administración, monitoreo y análisis de los envíos para optimizar las campañas y mejorar continuamente la interacción con los destinatarios.

3.2. Implementación:

El servicio de servidor cloud de correos masivos SMTP deberá disponer de un motor SMTP de alto rendimiento, con capacidad para el envío de 4 millones (4,000,000) de correos electrónicos mensuales, cumpliendo con los estándares y políticas de los principales proveedores de servicios de Internet (ISPs), tales como Gmail, Google Workspace, Outlook.com, Office365, entre otros.

Cuadro N.º 01: Características Técnicas del Servicio de Servidor SMTP Relay Dedicado Basado en Tecnología Cloud Computing

Ítem	Características Técnicas	Descripción
1.	Asignación de direcciones IPv4	El servicio deberá incluir como mínimo cuarenta y ocho (48) direcciones IPv4 en rotación para la gestión de envíos masivos de correos electrónicos, las cuales deberán mantener adecuada reputación de envío y encontrarse libres de restricciones o bloqueos que afecten la entregabilidad de los mensajes.
2.	Configuración para envíos exitosos	Incluye DNS, DomainKeys, SPF, DKIM, Sender ID, reverso de IP y reverso de dominio.
3.	Innovación y mejora continua	Actualizaciones periódicas para mejora continua del servicio.

4.	Servicio de remisión masiva	Capacidad para envío masivo de correos electrónicos.
5.	Importación de listas	Importación desde archivos CSV, texto plano, Microsoft Excel y otros formatos comunes.
6.	Capacidad de envío	Envío de grandes volúmenes de correos electrónicos.
7.	Programación de envíos	Posibilidad de programar envíos en diferentes horarios.
8.	Gestión de listas	Manejo de múltiples listas de correos.
9.	Envío desde múltiples dominios	Soporte para envío desde múltiples dominios configurables a demanda.
10.	Manejo de direcciones múltiples	Capacidad para manejar múltiples direcciones de correo en el envío simultáneo.
11.	Minimización de SPAM	Políticas y mecanismos que minimicen el riesgo de ser considerado SPAM.
12.	Dominio exclusivo	Uso exclusivo de dominio propio bajo el sufijo "gob.pe".
13.	Tasa de envío	Tasa promedio mínima de envío de 10,000 correos por hora.
14.	Acceso seguro	Acceso vía VPN IPSEC para envío masivo, sin afectar la IP de origen.
15.	Plataformas web	Plataformas web Cinco (05) plataformas web para envíos masivos, con soporte para cronjobs y campos personalizados configurables por el operador. Las plataformas deberán permitir la exportación e importación de listas de distribución, contactos, campañas, configuraciones y demás información administrada por la solución, en formatos estándar de mercado (CSV, TXT, SQL o equivalentes), garantizando su portabilidad y migración hacia otra infraestructura o proveedor cuando sea requerido por el MTPE.
16.	Panel de control	Panel independiente para cinco (05) usuarios, con monitoreo de envíos, rebotes, horarios y cola en tiempo real, vía web.
17.	Vigencia y soporte	Soporte técnico remoto a demanda por 365 días calendario.
18.	Soporte remoto	Asesoría y soporte mediante herramientas de control remoto (AnyDesk, TeamViewer, etc.).
19.	Transferencia de conocimiento	Capacitación a usuarios sobre el uso de paneles, coordinado con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC).
20.	Sistema de tickets	Panel para creación y seguimiento de tickets de soporte, con atención remota por correo, chat o control remoto.

21.	Migración de información y continuidad del servicio	La solución deberá permitir la importación, integración y utilización de listas de distribución, contactos, campañas, plantillas, configuraciones, registros históricos y demás componentes asociados a plataformas de envío masivo previamente utilizadas por el MTPE. Asimismo, el contratista deberá proporcionar el soporte técnico necesario durante la implementación del servicio para la migración de la información y configuraciones requeridas, incluyendo parámetros de DNS, SPF, DKIM, DMARC y demás componentes necesarios para garantizar la continuidad operativa de las comunicaciones electrónicas institucionales.
-----	-----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DEL PERSONAL PROPUESTO

4.1. Perfil del proveedor:

- Persona natural o jurídica.
- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) en condición de activo y habido.
- Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), en el capítulo de servicios.
- Contar con certificado ISO 37001 e ISO 27001
- No encontrarse impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado, conforme a la normativa vigente.

Experiencia específica.

El postor deberá acreditar experiencia en la prestación de servicios similares relacionados con servidores cloud, mailing masivo, servicios de infraestructura en la nube y tecnologías de envío masivo de correos electrónicos, tanto en entidades públicas como privadas, durante los últimos tres (3) años.

4.2. De la Empresa

Experiencia General:

El postor deberá ser una empresa legalmente constituida y especializada en la prestación de servicios similares, tales como:

- Servicios de hosting y/o
- Servicio de web hosting y/o servidores Cloud y/o
- Servicio de infraestructura en la nube (Cloud Computing) y/o
- Servicios de mailing masivo basados en tecnología Cloud Computing.

Además, deberá acreditar experiencia comprobada mediante la presentación de contratos, órdenes de servicio o constancias emitidas por entidades públicas o privadas, que demuestren la ejecución exitosa de servicios similares en los últimos tres (3) años.

Esta experiencia deberá evidenciar capacidad técnica y operativa para implementar, gestionar y mantener servicios de envío masivo de correos electrónicos con altos volúmenes, garantizando la calidad y continuidad del servicio.

4.3. Del personal Propuesto.

Un (01) Especialista en Soluciones de Infraestructura Cloud o Redes:

- Técnico titulado o bachiller en Redes y Comunicaciones, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o Informática.
- Experiencia mínima de dos (02) años en labores relacionadas con infraestructura cloud, servicios de correo masivo o redes LAN.

La experiencia laboral del personal se contará a partir de la fecha de emisión del título, diploma o certificado de bachiller o técnico. La experiencia deberá acreditarse mediante cualquiera de los siguientes documentos:

(i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad, (ii) constancias de trabajo, (iii) certificados de experiencia laboral, (iv) u otra documentación que demuestre fehacientemente la experiencia del personal propuesto.

Los documentos que acrediten la experiencia y formación del personal deberán presentarse junto con la propuesta técnica y la cotización, a fin de validar la capacidad técnica requerida para la prestación del servicio.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo para la ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de implementación del Servicio de servidor Cloud SMTP Relay dedicado, basado en Tecnología Cloud Computing.

Respecto a la etapa de implementación, ésta deberá culminarse en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados desde el día siguiente de la notificación formal de la orden de servicio al contratista.

El servicio será ejecutado y gestionado en modalidad remota desde la infraestructura cloud del proveedor, bajo los estándares técnicos y de seguridad requeridos por el MTPE, asegurando la disponibilidad, continuidad y calidad del servicio durante todo el periodo contratado.

6. ENTREGABLE

Finalizada la etapa de implementación, el contratista deberá entregar los siguientes productos, los cuales deberán cumplir con los estándares de calidad, integridad y oportunidad definidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE):

- **Informe técnico de implementación:** Documento detallado que describa las actividades realizadas, configuración del servicio, pruebas efectuadas y resultados obtenidos durante la puesta en marcha del servidor cloud SMTP Relay.
- **Manual de usuario para administrador:** Guía completa para la gestión y operación del panel de control de la herramienta implementada, que incluya procedimientos, funcionalidades, configuraciones y recomendaciones para su correcto uso y mantenimiento.
- **Licencia de uso:** Documento formal que otorgue al MTPE la licencia del software y/o servicio contratado, con vigencia mínima de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, garantizando la legalidad y continuidad del servicio durante el periodo contratado.
- **Listado y descripción de niveles de soporte técnico:** Documento que detalle los tipos de soporte disponibles, tiempos de respuesta, canales de atención, horarios de servicio y escalamiento para la resolución de incidencias o consultas técnicas.

Los entregables deberán ser presentados en formato digital a través de la Mesa de Partes Virtual del MTPE (<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/>) o en formato físico, acompañado de un medio magnético que contenga el contenido digital, a través de la Ventanilla de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, ubicada en Av. Salaverry N° 655 – Jesús María, Lima.

En cualquiera de los casos, los documentos deberán estar debidamente rubricados y foliados, asegurando la trazabilidad y formalidad requeridas para su recepción y evaluación.

7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se otorgará de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N.° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La conformidad será emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC), previa verificación del cumplimiento de las condiciones y actividades establecidas en el presente Término de Referencia.

La conformidad del servicio se acreditará mediante la suscripción del Acta de Conformidad correspondiente, la cual podrá contar con firma manuscrita y/o digital, conforme a la normativa vigente.

8. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará en una sola armada, equivalente al cien por ciento (100%) del monto contratado, previa conformidad de la prestación del servicio emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), siempre que

se verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Término de Referencia, bajo responsabilidad de los funcionarios competentes.

8.1. Condiciones para el pago:

El pago se efectuará una vez cumplidos los siguientes requisitos:

- Acta de conformidad emitida por la OTIC.
- Entrega de los productos pactados conforme a lo señalado en la sección de entregables.

9. PENALIDAD APLICABLES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad aplicará automáticamente la penalidad por mora correspondiente por cada día calendario de atraso imputable al contratista, de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La penalidad diaria se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$

El retraso será considerado justificado únicamente cuando EL PROVEEDOR cuente con una solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada por LA ENTIDAD. Asimismo, también se considerará justificado aquel retraso que, de manera fehaciente y objetivamente sustentada, no sea atribuible al proveedor. En estos casos, la calificación del retraso como justificado no generará derecho al reconocimiento de gastos generales, costos directos ni pagos adicionales de ningún tipo, en conformidad con el numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF.

La aplicación de la penalidad por mora se efectuará sin perjuicio de las demás acciones que la Entidad pudiera adoptar conforme a la normativa vigente.

Otras penalidades.

No corresponde.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

EL PROVEEDOR se obliga a mantener la absoluta confidencialidad de toda la información a la que acceda durante la ejecución del servicio. Queda expresamente prohibida la divulgación de cualquier informe, documento, dato u otro tipo de información obtenida o generada durante la vigencia del contrato, ya sea antes,

durante o después de su finalización, salvo autorización expresa y por escrito del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).

Durante la prestación del servicio, EL PROVEEDOR deberá cumplir estrictamente con la Política de Seguridad de la Información vigente del MTPE, así como con las normas y disposiciones emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y demás normativas aplicables en materia de Seguridad Digital, Ciberseguridad y Privacidad de Datos Personales.

En caso de identificarse cualquier evento, vulnerabilidad o incidente que comprometa la seguridad de la información, EL PROVEEDOR deberá notificarlo de forma inmediata y por escrito al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del MTPE, proporcionando todos los detalles necesarios para la evaluación y atención del incidente, conforme a los protocolos establecidos por la Entidad.

Toda la información generada, almacenada o administrada durante la ejecución del servicio será de propiedad exclusiva del MTPE. El contratista no podrá imponer restricciones técnicas, comerciales o de licenciamiento que limiten la extracción, exportación, transferencia o recuperación de dicha información al término de la prestación o ante un eventual proceso de migración tecnológica.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por la calidad del servicio ejecutado y por los vicios ocultos que pudieran presentarse como consecuencia del servicio de servidor SMTP RELAY Dedicado Basado En La Tecnología Cloud Computing, por un periodo no menor de un (01) año, contabilizado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

Se considerarán vicios ocultos aquellas deficiencias no detectables al momento de la conformidad del servicio, relacionadas con la intervención técnica realizada, tales como:

- Defecto en la arquitectura, configuraciones base, software del servidor, vulnerabilidades de seguridad preexistentes, o entrega de direcciones IP dedicadas con reputación negativa previa (listas negras), que impidan el correcto flujo de envío de correos electrónicos.

En caso de presentarse este supuesto, el contratista deberá efectuar las correcciones en la configuración que resulten necesarios para restablecer el correcto envío de los correos electrónicos sin generar costos adicionales para la Entidad.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes podrá resolver la orden de servicio o contrato menor, de conformidad con lo establecido en la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF, así como en la Directiva N.º 005-2025-MTPE/4, que regula la contratación de bienes

y servicios bajo la modalidad de contratos menores en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Unidad Ejecutora 001.

Constituyen causales de resolución contractual las siguientes:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la prestación del servicio.
- b) Incumplimiento injustificado de las obligaciones contractuales por causa atribuible al contratista, incluyendo retrasos en la ejecución del servicio o incumplimiento de las condiciones y especificaciones establecidas en el presente Término de Referencia.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no atribuible a ninguna de las partes, que imposibilite la continuidad de la prestación del servicio.
- d) Incumplimiento de las disposiciones vinculadas a integridad, anticorrupción o deber de confidencialidad aplicables durante la ejecución contractual.
- e) Presentación de documentación falsa, adulterada o inexacta en cualquier etapa del procedimiento de contratación o durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de alguna condición de resolución o terminación anticipada prevista en el contrato u orden de servicio correspondiente.

Asimismo, constituirá causal de resolución contractual la presentación de información falsa o inexacta en la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades, conforme a la Ley N.º 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, y demás disposiciones aplicables.

13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara y garantiza que, durante el procedimiento de contratación y la ejecución contractual, no ha ofrecido, negociado, prometido, entregado ni efectuará, directa o indirectamente, pagos, dádivas, beneficios, incentivos o cualquier ventaja indebida a funcionarios, servidores públicos, evaluadores, representantes o cualquier personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), con la finalidad de obtener beneficios o ventajas indebidas en el marco de la contratación.

Asimismo, el contratista se obliga a mantener una conducta íntegra, transparente y acorde con los principios de ética, probidad y buena fe durante toda la ejecución contractual, absteniéndose de realizar actos de corrupción, soborno, colusión, tráfico de influencias o cualquier otra conducta ilícita vinculada al presente servicio.

El contratista deberá adoptar las medidas necesarias a nivel organizacional, técnico y de control interno para prevenir actos de corrupción o prácticas indebidas relacionadas con la ejecución del servicio.

De igual manera, el contratista se compromete a comunicar oportunamente a la Entidad y/o a las autoridades competentes cualquier acto, hecho o indicio de corrupción o inconducta funcional del que tome conocimiento durante la ejecución contractual.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente numeral facultará a la Entidad a resolver el contrato u orden de servicio, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que correspondan conforme a la normativa vigente.

El contratista declara conocer y sujetarse a los principios, deberes y prohibiciones establecidos en la Ley N.º 27815, así como a las demás disposiciones vinculadas en materia de integridad y lucha contra la corrupción.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución contractual serán resueltas mediante conciliación, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, con excepción de aquellas materias no conciliables conforme a ley.

En caso de no alcanzarse un acuerdo mediante conciliación, las controversias serán resueltas por la vía correspondiente conforme a la normativa vigente y a las condiciones establecidas en la contratación.

Para efectos de cualquier actuación derivada de la ejecución contractual, las partes fijan como domicilio legal la ciudad de Lima y se someten a la competencia de las autoridades y órganos jurisdiccionales correspondientes del Distrito Judicial de Lima.

15. GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos con el objetivo de tomar decisiones informadas y disminuir la probabilidad de impactos negativos durante la ejecución del contrato, considerando la finalidad pública de la contratación.

Descripción del riesgo	Riesgos asignados		
	Prioridad del riesgo	Entidad	Contratista
Riesgos derivados de eventos de caso fortuito o fuerza mayor que afecten la continuidad, plazo o ejecución de la prestación, cuyas causas no resulten atribuibles a ninguna de las partes.	Medio	X	X
Riesgos asociados a cambios normativos o disposiciones legales aplicables al objeto de la contratación durante la ejecución contractual, que puedan generar impactos en el alcance, plazo o condiciones de la prestación.	Medio	X	X



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Riesgo de divulgación, revelación, pérdida o uso indebido de la información institucional a la que acceda el contratista durante la ejecución del servicio.	Alto		X
Riesgos derivados de una incorrecta configuración en el servicio.	Alto		X
Riesgo de retraso en la ejecución del servicio por demora en la adquisición o disponibilidad de repuestos y componentes requeridos para el mantenimiento correctivo.	Medio		X

