

TÉRMINOS DE REFERENCIA**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE UNA (01) LICENCIA DE SOFTWARE PARA LA REALIZACIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS Y REUNIONES VIRTUALES EN LA NUBE O WEB**

ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA	DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y CAPACITACIÓN LABORAL
ACTIVIDAD DEL POI	AOI00015400257 ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS EN EL SERVICIO DE ASESORÍA PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO
META PRESUPUESTAL	0033
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SUSCRIPCION ANUAL EN LINEA A PLATAFORMA VIRTUAL VIDEOCONFERENCIA

1. FINALIDAD PUBLICA

Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral sustenta el pedido es para el uso de los funcionarios y servidores en la realización de videoconferencias y eventos virtuales, en el marco de las actividades contempladas en el Plan Operativo Institucional (POI) 2026, en cumplimiento del Objetivo Estratégico Institucional OEI.02 y la Acción Estratégica Institucional AEI.02.01.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, requiere contratar un servicio de suscripción de una (01) licencia de software para la realización de reuniones virtuales en la nube o web que cuente con capacidad de hasta 300 participantes y conectados de manera simultánea para la realización de videoconferencias en cumplimiento de sus metas programadas.

3. ALCANCE O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**3.1 DENOMINACIÓN Y CANTIDADES**

ITEM	PRODUCTO	CANTIDAD
01	Una (01) licencia con diez (10) anfitriones para el servicio de videoconferencia de reuniones (plan anual)	300 participantes
02	Un (01) Complemento para el software de transmisión de seminarios web para videoconferencias (plan anual)	1,000 asistentes

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

ITEM 01

- El servicio de salas de videoconferencia y reuniones virtuales debe ser de un (01) año como mínimo, con un número de reuniones ilimitadas.
- Salas de videoconferencia con licenciamiento anual sin depender de ningún licenciamiento previo para su instalación.
- Duración de las reuniones 30 horas
- Capacidad de vista de hasta 49 participantes por pantalla (dependiendo de la capacidad de procesamiento de la PC) pudiendo cambiar de pantalla para alternar entre los primeros 49
- Capacidad de que los usuarios puedan entrar a las reuniones por medio de llamada telefónica
- Capacidad de que cada usuario organizador pueda personalizar el ID de la reunión
- Capacidad de cambiar de dispositivo de audio y/o video sin tener que salir de la reunión o reiniciar la aplicación de la plataforma
- informes de uso para saber cuántas reuniones se están realizando en su organización, qué día, el número de participantes, la cantidad de minutos de la reunión entre otros
- Capacidad de guardar el chat en un archivo de texto usando la aplicación de la plataforma versión escritorio
- Capacidad de que el organizador bloquee la conferencia para que nadie más pueda entrar a la reunión
- La plataforma de videoconferencia debe estar disponible bajo la modalidad 24x7x365, cuya duración no debe ser menor de 24 horas.
- Capacidad de conexión, hasta 300 participantes conectados de manera simultánea.
- Funciones de videoconferencia: Video en HD, voz en HD, vista del hablante, vista de galería y pantalla completa, compartir pantalla simultáneamente, fondo virtual, sala de espera.
- Funciones de colaboración web: Uso compartido de escritorio y aplicaciones, identificación de sala o reunión personal, reuniones instantáneas o programadas, grabación local en MP4 o M4A, mensajería privada y grupal, controles de anfitrión, levantar la mano.
- Funciones de colaboración: Salas para grupos, soporte para Windows, Linux, iOS y Android, mensajería y presencia grupales, comparta la pantalla de cualquier aplicación, Coanotación en pantalla compartida, control de teclado/mouse, pizarra, uso compartido.
- Pizarra en línea de colaboración, diseñar, diagramar y planificación de trabajo
- Seguridad: Cifrado por Secure Socket Layer (SSL) y cifrado por AES 256 bits.
- Administración de usuario, controles de funciones del administrador, informes, ID personal de la reunión a medida, 10 GB de grabación en la nube en MP4 o M4A, así como de forma local.

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

- Permite personalizar los correos electrónicos y la página de inicio de sesión de las reuniones con la marca de la empresa.
- Incorpora IA para los resúmenes de reuniones
- Integración con herramientas de productividad, calendarios y CRMs (HubSpot, Salesforce), con Google, Microsoft Teams, Slack y plataformas educativas como Moodle.
- Incluye soporte telefónico por parte del proveedor y fabricante exclusivo para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

ITEM 02

- Permite organizar eventos en línea con hasta 1,000 asistentes de solo lectura.
- Permite personalizar y marca los correos electrónicos y formularios de registro. Gestión de registro flexible y múltiples opciones de integración para sistemas CRM.
- Controles de host simples e intuitivos para presentadores y capacidades interactivas para los asistentes desde computadoras de escritorio, computadoras portátiles, dispositivos móviles y salas de conferencias.
- Banner/ Logotipo: anuncio que se mostrará en la parte superior de la página de invitación en formato: GIF, JPG/JPEG o PNG / logotipo que se mostrará en la parte derecha de la página de registro formato: GIF, JPG/JPEG o PNG.
- Capacidad de interactuar de panelistas en video en vivo con la audiencia y usar fondos virtuales. Involucrando asistentes.
- Capacidad de obtener informes sobre registrantes, asistentes, encuestas, participación de asistentes y preguntas y respuestas para el seguimiento.
- Permite compartir diversos tipos de archivos presentados en el escritorio, y efectuar modificaciones en líneas desde cualquier terminal (".xls", ".doc", ".ppt", ".pdf")
- Permite transmitir eventos a través de los canales sociales
- Permite silenciar / activar el sonido de los panelistas y promover a los asistentes a panelistas, dándoles capacidades de audio y video para una mayor participación
- Permite chat: establezca la configuración de chat de panelista privado y grupal para los asistentes y panelistas.
- Permite preguntas, respuestas y encuestas: administración y compartir los comentarios de la audiencia en el cuadro de diálogo preguntas y respuestas donde los asistentes hacen preguntas con respuestas en vivo o de texto.
- Permite al asistente levantar la mano: aumentando la participación de los asistentes al permitir el levantamiento de manos virtual.
- Permite a los panelistas comunicarse con la audiencia, responder preguntas y respuestas y compartir sus videos y escritorios.

- Capacidad de integración de seminarios web de video con CRM, plataformas de video y sistemas de automatización de marketing líderes como Marketo, Eloqua, Pardot, Salesforce, Kaltura y Panopto.
- Capacidad de personalizar y marcar correos electrónicos y formularios de registro para maximizar la visibilidad en los puntos de contacto de los asistentes.
- Generación de enlaces para panelistas y participantes.
- Vista de panelistas y espectadores

3.3 ASISTENCIA TÉCNICA DEL SERVICIO

La asistencia técnica se debe brindar para atender las dificultades operativas sobre:

- Un problema o una pregunta relacionada con el servicio.
- La asistencia técnica se debe brindar en atención a los incidentes y requerimientos del servicio. Este debe considerar como mínimo lo siguiente:
 - Se entenderá por incidente a una interrupción parcial o total del servicio de videoconferencia.
 - El fabricante de la herramienta de videoconferencia debe contar con asistencia técnica de incidentes a través de tickets de soporte y chat en línea, cubriendo la disponibilidad de horario 24x7x365días (durante la vigencia del servicio).
 - El proveedor debe brindar la lista de escalamiento del fabricante ante incidentes como parte de los servicios de asistencia técnica, y debe proporcionar un ticket de atención para que se haga el seguimiento respectivo. Asimismo, debe indicar los niveles de escalamiento para la solución de las averías con los respectivos datos del contacto para cada nivel, es decir, nombre del personal, número telefónicos y correo electrónico.
 - El servicio de videoconferencia debe garantizar un tiempo de respuesta remoto máximo ante algún incidente o requerimiento de cuatro (04) horas cuando el servicio está "inactivo", o el funcionamiento del Servicio está gravemente degradado o el Servicio tiene un impacto crítico debido a una falla en la red u otro problema de software.

3.4 CAPACITACIÓN

Se debe considerar, las siguientes capacitaciones:

Para la función de administrador y anfitrión de la plataforma:

- ✓ Incluye los siguientes temas acerca de la videoconferencia
 - Instalación y configuración de la herramienta de videoconferencia.
 - Funcionalidades del administrador y anfitrión, gestión integral a través de la herramienta.
 - Troubleshooting de la herramienta.
 - Buenas prácticas del fabricante.
- Modalidad: Capacitación virtual
- Número de participantes: Diez (10) anfitriones en el ámbito nacional

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

- Duración: Dos (02) hora como mínimo para la capacitación de la función administrador y dos (02) hora como mínimo para la capacitación de la función anfitrión.
- Certificación: La empresa deberá emitir un certificado de capacitación a los participantes.
- La capacitación se debe brindar dentro de los diez (10) días calendario de la fecha efectiva del servicio de la plataforma videoconferencia.

4. REQUISITOS DEL POSTOR

- ✓ Persona natural o jurídica.
- ✓ Con RUC habido y activo.
- ✓ Con RNP vigente.
- ✓ Que no se encuentre inhabilitado para contratar con el Estado.
- ✓ Experiencia mínima de dos (02) años en servicios y/o implementación de soluciones de videoconferencia o videoconferencia en la nube, y al menos dos de estas en seminarios web.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, sito en la Av. Salaverry N° 655 Jesús María – Lima, se establece como lugar de ejecución.

Plazo de ejecución es de un (01) año, contado a partir de la activación de la solución.

6. ENTREGABLES

Único entregable: Informe de la entrega de las suscripciones (acceso) detallando el proceso de implementación y activación de la solución adquirida, capacitación de la herramienta para el administrador y anfitriones definidos (incluye los certificados de capacitación de los participantes), así como la declaración de la asistencia técnica del servicio donde debe incluir los canales de comunicación para soporte técnico de la aplicación, dentro de los diez (10) días calendarios de notificada la orden de servicio.

Dicho entregable deberán ser presentados en formato virtual a través de la Mesa de Partes Virtual del MTPE o formato físico incluyendo el contenido digital en un medio magnético a través la Ventanilla de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, ubicada en la Av. Salaverry N°655 – Jesús María.

La instalación, habilitación o configuración de la solución de videoconferencia en la nube, será al personal responsable designado por el Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, deberá ser aprobado mediante Acta de Implementación.

La Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, designará una cuenta de correo institucional que facilitará al proveedor, a fin de que recepcione la activación de la solución.

7. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad funcional será otorgada por la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral y la conformidad técnica por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La conformidad se verificará con el sello y firma (ya sea manual y/o digitalmente) del área usuaria en la respectiva acta.

8. FORMA DE PAGO

La forma de pago será en único pago y en moneda nacional. El pago debe realizarse luego de habilitado el servicio, emitida la conformidad por el área usuaria y área técnica. La instalación se acredita con el acta correspondiente.

9. PENALIDADES APLICABLES

9.1 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 tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F=0.40$

Penalidades por mora: se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

9.2 Otras penalidades: El incumplimiento parcial o total del objetivo de la presente prestación, la entidad será eximida de cualquier compromiso de pago, por lo cual el proveedor debe tomar todas las precauciones técnicas que abonen al normal desarrollo de la ejecución de la prestación.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente de la contratación o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con prestación, por lo tanto, el contratado se compromete y obliga a no difundir a terceros la información obtenida, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad, en caso suceda lo contrario.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles y/o perecibles, siempre que la naturaleza de estos bienes no se adecue a este plazo.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 009-2025-EF y lo establecido en la Directiva N° 005-2025-MTPE/4 que regula la contratación de bienes y servicios en la modalidad de contratos menores en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Unidad Ejecutora 001 – Oficina General de Administración.

Son causales de resolución contractual:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación de la contratación.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor.

Asimismo, 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 Ley N° 31564, 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, de corresponder.

13. CLAUSULA: ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden respectiva, 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 EL MTPE.

Asimismo, el Contratista 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 Contratista 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 Contratista 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 de la contratación con EL MTPE.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la entidad contratante el derecho de resolver total o parcialmente el contrato o la orden emitida.

El Contratista declara conocer los principios, deberes y prohibiciones establecidas en la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y otras normas vinculadas a la materia; por lo que su conducta se encuentra acorde a las disposiciones de dicha Ley y normas conexas. En ese sentido, declara someterse a las consecuencias que se deriven de la realización de acciones u omisiones que la vulneren o transgredan.

14. CLAUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resolverán mediante conciliación, con excepción de aquellas que versen sobre nulidad de **contrato**, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N.° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no arribar a un acuerdo conciliatorio, las controversias surgidas durante la ejecución del contrato serán resueltas en la vía arbitral o a través de la jurisdicción ordinaria, según el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, dichas controversias serán sometidas a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

15. CLAUSULA: GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.