



TERMINOS 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 mensajería instantánea a través del chat en aplicaciones web

1. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de mensajería instantánea a través del chat en aplicaciones web tiene como finalidad fortalecer la eficiencia, calidad y cobertura de los servicios digitales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), mediante la implementación de un canal de comunicación automatizado, oportuno y accesible para los ciudadanos. Este servicio permitirá gestionar el envío de notificaciones, alertas y mensajes informativos durante todo el proceso de atención, mejorando la oportunidad, trazabilidad y continuidad de la comunicación con los usuarios.

En ese sentido, el servicio contribuirá al fortalecimiento de las plataformas tecnológicas y servicios digitales del MTPE, permitiendo una comunicación más eficiente con los ciudadanos y facilitando la entrega oportuna de información relacionada con los servicios que brinda la entidad. Asimismo, favorecerá la automatización de procesos de comunicación y la mejora continua de la atención digital, en concordancia con los lineamientos de modernización y transformación digital del Estado.

2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio de mensajería instantánea a través del chat en aplicaciones web que permita notificar a los usuarios, a través de su teléfono móvil, sobre los resultados del procesamiento de las plataformas tecnológicas. Asimismo, busca brindar un canal de comunicación oportuno, confiable y accesible que mejore la eficiencia en la atención al ciudadano y fortalezca la gestión tecnológica del Ministerio.

3. ALCANCES O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Generalidades

El servicio comprende la provisión, configuración, integración y administración de una plataforma de mensajería instantánea empresarial en la nube, que garantice la



comunicación automatizada entre los sistemas del MTPE y los ciudadanos. Las consideraciones generales del servicio son las siguientes:

- El proveedor entregará una solución basada en la nube (SaaS) que incluya la gestión de cuentas y la integración vía API (Application Programming Interface).
- El proveedor será el responsable exclusivo de la recarga, administración y pago mensual de los créditos o tarifas por consumo de mensajes requeridos por la plataforma matriz. La Entidad no asumirá ninguna gestión de pago directo a la plataforma de mensajería, sino únicamente el pago del servicio integral al proveedor según las condiciones contractuales.
- El servicio operará bajo un modelo de envío automatizado, integrándose bidireccionalmente con los sistemas y plataformas tecnológicas del MTPE mediante APIs REST seguras.
- El MTPE proveerá un mínimo de tres (03) números telefónicos móviles que el contratista deberá registrar, verificar y configurar en los distintos ambientes de la solución.
- El contratista debe monitorear proactivamente el consumo de la bolsa de mensajes y los límites de envío (throughput) asignados por la plataforma, gestionando el escalamiento automático de capacidad y notificando al MTPE ante cualquier alerta de límite operativo.
- El proveedor garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, asegurando el cumplimiento de la normativa peruana vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733) y las políticas de seguridad de la información del MTPE.

3.2. Características del servicio

El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de las siguientes características técnicas y operativas:

- Provisión de una bolsa prepagada de hasta 420,000 mensajes de categoría “Utilidad” (no comerciales/marketing), para ser consumidos durante el plazo de ejecución contractual.
- En caso de que la bolsa de mensajes no se consuma en su totalidad al término del plazo contractual, el saldo restante caducará junto con el contrato, salvo



que se gestione una ampliación de plazo contractual conforme a la Ley de Contrataciones del Estado.

- Capacidad de envío de mensajes de texto con una longitud mínima de 1,000 caracteres por mensaje o el máximo soportado por la API oficial.
- Soporte nativo para la inclusión de enlaces (URLs) accionables dentro del contenido.
- Capacidad de envío de archivos adjuntos (documentos PDF, imágenes) con un peso mínimo de 3 MB por archivo o el máximo permitido por la plataforma.
- Integración mediante APIs RESTful documentadas, con soporte para webhooks que permitan recibir notificaciones de estado en tiempo real.
- Seguimiento del estado del mensaje en tiempo real: Enviado (sent), Entregado (delivered), Leído (read) y Fallido (failed).
- Registro histórico (logs) con información de fecha, hora, número destinatario, identificador único del mensaje y estado final.
- Plataforma web o panel de control (dashboard) disponible para el personal del MTPE, que permita la consulta, visualización y auditoría de los mensajes procesados.
- Generación y exportación de reportes estadísticos y de consumo en formatos estándar (CSV, Excel)
- La plataforma de mensajería y la API de integración deberán contar con una disponibilidad mínima garantizada del 99.9% mensual (excluyendo ventanas de mantenimiento programado).

4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1. Del proveedor

- 4.1.1 Persona natural o jurídica.
- 4.1.2 Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- 4.1.3 Contar con RUC activo y habido.
- 4.1.4 No encontrarse como impedido o inhabilitado para contratar con el estado, según el artículo 30 de la Ley General de Contrataciones del Públicas.



4.2. Experiencia del postor en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 20,000.00 (Veinte mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (05) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. El plazo se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se considerarán servicios similares a los siguientes: Servicios de mensajería de texto (SMS), servicios de contact center, servicios de soporte y operación de plataformas de atención multicanal, servicios de mensajería por Internet o servicios de mensajería instantánea empresarial (API).

Acreditación: La experiencia del postor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente (constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cancelación en el mismo comprobante), correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso de contrataciones con entidades privadas, es obligatorio presentar los documentos indicados en el numeral (ii); no siendo suficiente la sola presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad.

4.3. Del personal

Un (01) administrador del servicio

- Responsable de las coordinaciones entre el equipo del CONTRATISTA y el personal de MTPE.
- Ejecución y/o supervisión de las actividades propias del servicio.

Formación Académica

- Bachiller o Título profesional en: ingeniería electrónica y/o ingeniería de telecomunicaciones y/o ingeniería de computación y sistemas y/o redes y/o telecomunicaciones o Título profesional técnico en Computación y/o Redes de Computadoras.

Capacitación

- Certificación y/o Curso en gestión de servicios de TI y/o cursos o taller en gestión de proyectos.



Experiencia

Experiencia laboral de dos (02) años en proyectos de instalación y/o implementación de servicios de mensajería instantánea y/o servicios de mensajería por Internet y/o servicios de mensajería de texto (SMS), incluyendo la integración de dichos servicios con plataformas tecnológicas de comunicación en la nube y/o en gestión de proyectos informáticos y/o configuración de sistemas de atención al usuario.

Acreditación

- Copia simple del título profesional y/o diploma de grado de bachiller y/o título de profesional técnico y/o constancia de constancia de egresado de carrera técnica.
- Copia simple de constancias y/o certificados, donde se indique curso o certificación.
- La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad O (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Lugar: El lugar de ejecución del servicio, será en la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María, Lima-Perú.

5.2 Plazo de Implementación: El proveedor tendrá un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde el día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio, para realizar la configuración, integración, pruebas de operatividad y puesta en producción de la plataforma. Culminado este proceso, se suscribirá el "Acta de Conformidad de Implementación e Inicio del Servicio".

5.3 Plazo de Ejecución del Servicio: El plazo de prestación del servicio de mensajería será de hasta trescientos sesenta y cinco (365) días calendario o hasta el consumo total de la bolsa de 420,000 mensajes contratados, lo que ocurra primero. Este plazo



se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del "Acta de Conformidad de Implementación e Inicio del Servicio".

6. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar la siguiente documentación a través de la Mesa de Partes del MTPE:

El informe de Implementación deberá presentarse dentro de los cinco (05) días calendario posteriores a la suscripción del “Acta de Conformidad de Implementación e Inicio de Servicio”. Contendrá:

- Documentación técnica de la integración (endpoints, autenticación).
- Evidencia de la configuración de los números telefónicos del MTPE.
- Resultados de las pruebas de operatividad y envíos exitosos en el ambiente de producción.
- Constancia de la habilitación de la bolsa de créditos/mensajes en la plataforma.

El lugar de presentación de la documentación deberá ser ingresado a través de la ventanilla de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, sito en Av. Salaverry N°655 - Jesús María o través de la casilla electrónica: <https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/>

7. CONFORMIDAD DEL 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 será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, contados desde el día siguiente de producida la recepción/entregable.

8. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en una sola armada, equivalente al cien por ciento (100%) del monto contractual, previa presentación del comprobante de pago correspondiente, del Entregable y la conformidad del servicio otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



9. PENALIDAD APLICABLES

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día calendario de atraso imputable al contratista, conforme a 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:

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

Donde:

- Monto: Corresponde al monto vigente del contrato.
- Plazo: Corresponde al plazo vigente de ejecución contractual.
- F: Para bienes y servicios, el valor de F es igual a 0.40.

En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje correspondiente resulte en una cifra decimal, la Entidad efectuará el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso en el servicio. Los informes, documentos o datos obtenidos o producidos durante la ejecución del presente Término de Referencia o Especificaciones Técnicas no pueden ser divulgados por el contratado antes, durante y posterior al término del contrato u orden de servicio.

El contratista debe cumplir en la ejecución de su servicio la Política de Seguridad de la Información del MTPE vigente, así como las normas referidas a Seguridad Digital, Privacidad de Datos y Ciberseguridad dispuestas por la Presidencia del Consejo de Ministros y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

En caso de detectar cualquier evento o incidente que comprometa la seguridad de la información, el contratista deberá notificarlo de manera inmediata al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del Ministerio.



11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por la calidad del servicio ejecutado, así como por los vicios ocultos que pudieran presentarse en los trabajos realizados, materiales, componentes y/o repuestos suministrados e instalados, por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

Durante dicho periodo, el contratista deberá asumir la reparación, corrección o reemplazo correspondiente, sin generar costos adicionales para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, cuando las fallas sean atribuibles a defectos del servicio ejecutado, materiales defectuosos o deficiencias técnicas no detectadas durante la recepción del servicio.

12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato, 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 y 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 – Oficina General de Administración.

Constituyen causales de resolución contractual las siguientes:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de las obligaciones contractuales por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuidad de la contratación.
- d) Incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- e) Presentación de documentación falsa, adulterada o con información inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación o durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor u Orden de Servicio.

Asimismo, constituye causal de resolución contractual la presentación de información falsa o inexacta en la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades prevista en la Ley N.º 31564 – Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.



En caso de verificarse el incumplimiento de los impedimentos establecidos en el artículo 5 de la referida Ley, corresponderá la aplicación de las sanciones y medidas previstas en la normativa vigente, incluida la inhabilitación para contratar o prestar servicios al Estado, de corresponder.

13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Con la aceptación de la Orden de Servicio o la suscripción del contrato correspondiente, el contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido ni efectuado, directa o indirectamente, pagos, dádivas, beneficios, ventajas o incentivos indebidos a funcionarios, servidores públicos, representantes de la Entidad o a cualquier persona vinculada al proceso de contratación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Asimismo, el contratista se obliga a mantener una conducta íntegra, ética y transparente durante toda la ejecución contractual y aun después de culminada la prestación, en caso existan controversias pendientes de resolver.

En tal sentido, el contratista se compromete a:

- Actuar con probidad y buena fe durante la ejecución del servicio.
- Abstenerse de ofrecer, entregar o prometer regalos, cortesías, donaciones, beneficios o incentivos indebidos a funcionarios, servidores públicos, locadores, proveedores o cualquier personal vinculado al MTPE.
- Adoptar las medidas técnicas, organizativas y administrativas necesarias para prevenir actos de corrupción, soborno o conductas irregulares vinculadas a la contratación.
- Comunicar oportunamente a las autoridades competentes cualquier acto de corrupción, inconducta funcional o situación irregular de la que tome conocimiento durante la ejecución del servicio.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula 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 ley.

Asimismo, el contratista declara conocer y sujetarse a los principios, deberes y prohibiciones establecidos en la Ley N.º 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública y demás normas relacionadas con integridad, ética y transparencia en la función pública, asumiendo las consecuencias derivadas de cualquier acción u omisión que contravenga dichas disposiciones.



14. 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.º 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. 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.

DESCRIPCION DEL RIESGO	PRIORIDAD DEL RIESGO	RESPONSABLE	
		ENTIDAD	CONTRATISTA
No atención al cambio de tarifas de la solución	ALTO		X
Consumo de mensajes superior al estimado.	ALTO	X	
No contar con los números telefónicos para el registro en la plataforma	ALTO	X	
Bloqueo o suspensión de cuenta.	ALTO		X
Fallas en la integración API.	ALTO		X
Configuración incorrecta de los números telefónicos	ALTO	X	