

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATOS MENORES PARA SERVICIOS EN GENERAL



FECHA: Lima, 16 de julio del 2026



Unidad de Organización	Centro Cultural Inca Garcilaso
Código Tarea / Actividad Operativa	AOI00004500238: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE PROMOCIÓN CULTURAL
Meta Presupuestaria	303
Objeto de la contratación	Contratación de Servicio plataforma para envío de correos masivos



I. MARCO LEGAL

El marco legal comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, en adelante la Ley, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF y modificatorias, en adelante el Reglamento, las directivas que emita la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

II. INCLUSIÓN EN EL CMN

SE ENCUENTRA PROGRAMADO EN CMN INICIAL 2026

III. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Contribuir a la promoción cultural del Perú en el mundo, en cumplimiento del Plan de Política Cultural del Perú en el Exterior, a través del mejoramiento de la infraestructura informática del Ministerio de Relaciones Exteriores. La presente contratación se encuentra alineada con el Plan Operativo Institucional, y programada en el CMN 2026-2028.

IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

Contribuir con la promoción de la cultura peruana.

Objetivos Específicos:

Contar con un canal de difusión masivo para lograr un mayor impacto en la promoción de la cultura peruana.

V. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La contratación es esencial para la difusión de la cultura peruana, permite proyectar masivamente la riqueza cultural del país en espacios diplomáticos, culturales y protocolares.

VI. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

6.1 Descripción general

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida
1	Servicio plataforma para envío de correos masivos	1	Servicio

6.2 Descripción del servicio (actividades a realizar)

6.2.1 Del Servicio del mailing



- **Características**

- Solución en la nube totalmente automatizada que puede debe ser gestionada totalmente por el mismo usuario.
- Pantalla de login encriptada mediante el uso de un certificado digital.
- Capacidad de registrar un número ilimitado de suscriptores.
- Envía mensajes en formato html con imágenes y diseños complejos.
- Capaz de utilizar campos personalizados de acuerdo con los datos de la base de usuarios del cliente (mail merge).
- Capacidad de manejar grandes cantidades de envíos en forma rápida y confiable sin atención del usuario, pudiendo enviar hasta 20 mensajes por segundo.
- Gestión de la reputación de los números IP para evitar que los mensajes enviados sean detectados como SPAM.
- Herramienta para diseño de mensajes: Incluye facilidades para diseñar los mensajes en formato html con inclusión de imágenes y formatos complejos.
- Gestión automatizada de suscritos: Incluye una herramienta para que las personas que reciban los mensajes puedan de suscribirse y no recibir más mensajes.
- Desactivación automática de las direcciones que rebotaron o que rechazaron el mensaje.
- La plataforma debe permitir la creación y mantenimiento de múltiples listas de envío.
- Soporte técnico por el lapso de tiempo que dure el contrato u orden de servicio.
- No se requiere que ninguna persona esté pendiente, ni alguna computadora debe estar encendida para que el servicio pueda realizar el envío de mensajes, el cual debe trabajar 24x7.
- Utilización de un dominio adicional (suempresa.com) para ser usado exclusivamente en la plataforma de envíos de correos. Este dominio puede ser .com, .net o .org. Este dominio se usa para evitar que su dominio principal sea catalogado en internet como un SPAM o perjudique su reputación online.

- **Reportes**

El contratista deberá remitir un "Reporte General de uso del servicio" en periodos bimensuales, contabilizados a partir de la activación del servicio, hasta el término de este. El plazo máximo de la presentación de cada reporte será de cinco (5) días calendario, contabilizados luego de concluido cada periodo bimensual. Cada reporte general de uso del servicio deberá contener lo siguiente:

- Reporte de la cantidad de correos que fueron abiertos por campaña enviada.
- Reporte de la cantidad de correos cuyas direcciones rebotaron por campaña enviada.
- Reporte de la cantidad de direcciones de correo que se abrieron por campaña enviada.

Cada reporte bimensual deberá ser entregado vía mesa de partes digital, a la cual puede ser accedida mediante la página web institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores.

- **Soporte Técnico**

El Servicio deberá contar con el soporte técnico de asistencia ante cualquier eventualidad, el mismo que deberá estar disponible en el horario de lunes a viernes, de 8 am a 6 pm, y sábados de 9 am a 1 pm. Las incidencias serán canalizadas por el área usuaria al proveedor vía llamada telefónica o correo electrónico.

6.3 Requisitos según leyes, reglamentos, normas metrológicas y normas técnicas de naturaleza obligatoria vinculadas al objeto de la contratación.

No corresponde.

6.4 Impacto ambiental.

No corresponde.

**6.5 Condición de operación.**

No corresponde.

6.6 Transporte.

No corresponde.

6.7 Seguros.

No corresponde.

6.8 Garantía comercial.

No corresponde.

6.9 Prestaciones accesorias a la prestación principal

No corresponde.

**VII. CRONOGRAMA DEL SERVICIO**

No corresponde.

VIII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**VIII.1. Del proveedor****Requisitos:**

- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 4,000.00 (Cuatro mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

Se consideran servicios similares a: Servicio de mailing y/o Servicio de envío de correos masivos.

- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el rubro de servicios
- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y habido.

Acreditación:

- La experiencia se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios y su respectiva conformidad o captura de la consulta amigable del aplicativo del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) donde acredite el abono o cancelación del mismo; o (ii) constancia de prestación; o (iii) certificados; o (iv) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago.

IX. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**IX.1. Confidencialidad**

El contratista no deberá divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera



de la entidad, salvo autorización expresa de la misma, la información proporcionada por esta, para la prestación y en general toda la información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión de la prestación, durante y después de concluida la vigencia del presente documento. Dicha información puede consistir en fotografías, informes, material videográfico, documentos y otros similares.

IX.2. Anticorrupción y antisoborno

EL PROVEEDOR 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 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.

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 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 contrato.

Finalmente, el incumplimiento de estas obligaciones, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, este incumplimiento conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

IX.3. Conflicto de intereses (Ley N° 31564)

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.

IX.4. Propiedad intelectual

La Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, así como las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el desarrollo de la ejecución de la prestación.

IX.5. Recursos y facilidades a ser provistas por la entidad

No corresponde.

IX.6. Responsabilidad por defectos o vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo dispuesto en el literal c) del numeral 69.2 del artículo 69 de la Ley.

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

IX.7. Gestión de riesgos las partes

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la presente contratación 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.

IX.8. Otras obligaciones de la Entidad

No aplica

IX.9. Otras condiciones para la contratación

No aplica

IX.10. Medidas de control durante la ejecución contractual

- a) Áreas que coordinarán con el proveedor: Centro Cultural Inca Garcilaso
- b) Área responsable de las medidas de control: Centro Cultural Inca Garcilaso

IX.11. Modalidad de pago

Suma alzada.

X. GARANTÍA POR PAGO ANTICIPADO

Cuando sea condición de mercado para la ejecución de las obligaciones a cargo del proveedor para la prestación de servicios, que el pago se realice íntegra o parcialmente al inicio del contrato (pago anticipado), éste se realiza previo otorgamiento de la correspondiente garantía por el mismo monto.

Para tales efectos, se debe contemplar lo señalado en la Ley y su Reglamento.

XI. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**11.1. Lugar de prestación del servicio:**

El servicio se realizará de manera remota o en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores de ser requerido para alguna coordinación.

11.2. Plazo de prestación del servicio:**De la activación del servicio:**

El contratista deberá realizar la activación del servicio en el plazo de tres (3) días calendario, contabilizado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

De la ejecución:

El plazo de ejecución del servicio será de un (1) año, contabilizado a partir de la activación del servicio.

XII. ENTREGABLES

En mérito al servicio a desarrollar, el contratista deberá presentar el siguiente entregable:

N° Entregables	Plazo de presentación del entregable	Detalle del entregable
Un (1) entregable, el cual contiene lo siguiente: Un (1) "Informe de activación del servicio" y un (1) "Manual de uso del servicio".	Plazo de tres (03) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la activación del servicio.	El "Informe de activación del servicio" debe contener: • Introducción técnica de las capacidades del servicio brindado. • Captura de Pantallas de acceso a la administración del servicio. • Métodos de contacto para la solicitud de soporte técnico. El "Manual de uso del servicio" debe contener: • Descripción de los procedimientos para la creación de nuevas campañas y el envío de correo masivo. • El manual debe ser entregado en un plazo de dos (2) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la activación del servicio.

Nota importante: Los entregables deberán ser presentados vía Mesa de Partes de la Entidad a la siguiente dirección web: (<https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623>) la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o a través de Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

Respecto a la mesa de partes digital; Se debe precisar que los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 16:30 de un día hábil, se considerará presentados el mismo día hábil. La presentación fuera del horario antes señalado se considerará presentados en el día y hora hábil siguiente.

XIII. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por el Centro Cultural Inca Garcilaso del Ministerio de Relaciones Exteriores en calidad de área usuaria, previo visto bueno de la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital en calidad de área técnica, en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable.

De existir observaciones, la ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar el cual no debe ser mayor al 30% del plazo del entregable¹ correspondiente, dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes, conforme a lo señalado en el numeral 144.4. del Reglamento, u optar con resolver el contrato, de acuerdo con el supuesto de resolución establecido en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley. En caso se otorgue periodos adicionales corresponde

¹ En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje sea una cifra decimal, corresponde que la entidad efectúe el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional en dicho supuesto.



aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la ENTIDAD para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

XIV. FÓRMULA DE REAJUSTE

No corresponde.

XV. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en un (01) solo pago, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días del día siguiente de recibido el entregable, 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 (20) días, bajo responsabilidad de dicho servidor.

Le Entidad efectúa el pago en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Documento del funcionario responsable del Centro Cultural Inca Garcilaso emitiendo la conformidad de la prestación efectuada, en calidad de área usuaria, previo visto bueno de la Oficina de Arquitectura y Seguridad Digital en calidad de área técnica
- Comprobante de pago.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de cuenta bancaria y nombre de la entidad bancaria en el exterior.
- Entregable solicitado en el numeral XII. de los Términos de Referencia.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a través de la mesa partes virtual (<https://www.gob.pe/20416-acceder-a-mesa-de-partes?child=27623>) la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana o Mesa de Partes de forma presencial en la dirección: Jr. Lampa 545, Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

Respecto a la mesa de partes digital; Se debe precisar que los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 16:30 horas de un día hábil, se considerará presentados en el día y hora hábil siguiente.

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el literal b)² del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en el citado supuesto de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas,

² b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.



aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Asimismo, se puede efectuar la resolución contractual, en los siguientes casos:

- 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) Asimismo, puede resolverse de forma total o parcial la Orden de servicio y/o contrato por mutuo acuerdo entre las partes, previa opinión del área usuaria.

XVII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACIÓN, conforme con lo establecido en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

XVIII. 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.

18.1 Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

- 18.1.1 En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, 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:

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

- g) Donde F tiene los siguientes valores:

Para servicios: F = 0.40

- h) 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.

- 18.1.2 Tanto el monto como el plazo se refieren al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

- 18.1.3 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.

(Firma digital o manuscrita)

ÁREA USUARIA

Hernando Torres-Fernández
Ministro
Director del Centro Cultural Inca Garcilaso