

**TÉRMINOS DE REFERENCIA****CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CORREOS MASIVOS PARA LA
DIRECCION DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL CENEPRED****1. OBJETO:**

Contratación de servicios en general.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:

Contratación de un servicio de correos masivos – Mailing para la DIMSE.

3. FINALIDAD PÚBLICA:

Fortalecer el sistema de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de GRD en los tres niveles de gobierno.

4. ACTIVIDAD DEL POI:

Monitoreo y Seguimiento de productos y actividades en Gestión Prospectiva y Correctiva del Riesgo de Desastres.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Capacidad de envío de correos (campañas)	<ul style="list-style-type: none"> • Envíos de emails ilimitados al directorio de contactos soportados, permitiendo al redactor un correo masivo, • seleccionar varias listas y/o segmentos (agrupación de contactos). • El envío de correos se podrá realizar a cualquier proveedor de correo (Ejemplo: Gmail, Hotmail, Yahoo y otros corporativos). • El envío debe ser por lote en una sola orden de envío. • Contar con capacidad
N° de contactos soportados (suscriptores)	<p>Capacidad de creación de 8,000 contactos de distintos dominios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para importar contactos por lotes. • Capacidad usar contactos, en campañas, directamente de base de datos MySql



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
Consola o acceso para gestionar el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso debe ser vía web y/o aplicación desde dispositivos PC y móviles. • Debe incluir gestión de contactos, listas, segmentos, plantillas, y envíos (campañas) • Tableros con resúmenes de los correos enviados. • (**) Tableros para seguimiento de detalle de correos enviados, recepcionados, abiertos y leídos, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> – Nombre de campaña o asunto. – Día y hora de envío. – Nombre y apellido del destinatario. – Nombre de institución pública o privada del destinatario. – Email del destinatario. – Tipo de destinatario: Autoridad, Responsable GRD, otros. – Estado de recepción del correo: Recepcionado, Rebotado, otros. – o En caso el estado de recepción del correo sea Recepcionado indicar si el correo fue abierto (leído) e indicar si se descargó o accedió a la información que el correo adjunta.
API, webservice o semejante	Capacidad de integración del servicio de correo masivo a código PHP y PHP Laravel, mediante el uso de API o webservice o semejante dentro de código (Configurar servidor, puerto, usuario, contraseña, etc).
N° de listas gestionadas	Gestión de listas ilimitadas.
Soporte y asistencia técnica	Vía telefónica y vía email 24 x 7 x 365 <ul style="list-style-type: none"> • El contratista deberá brindar puntos de contacto (correo electrónico, número de la central) en dónde se reportarán los incidentes del servicio. El CENEPRED podrá realizar las consultas y reportar avería, degradación o falla del servicio cualquier día de la semana 24 x 7 x 365. El tiempo de respuesta de una incidencia



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
	(avería, interrupción parcial o total, degradación o falla del servicio) es de treinta (30) minutos como máximo y la solución deberá concretarse en máximo dos (2) horas. El tiempo se cuenta a partir del envío del correo electrónico o llamada telefónica, reportando el incidente. La solución del incidente no incurrirá gastos para el CENEPRED. El contratista deberá indicar un número de ticket por cada avería reportada con el fin de realizar el seguimiento del incidente reportado.
Funcionamiento del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Debe independiente del servicio de correo de la institución. • El envío de los correos masivos será bajo el nombre de una cuenta de CENEPRED: dimse@cenepred.com u otra cuenta de dominio semejante distinta a cenepred.gob.pe • Gestión automática de correos no válidos (no cumplen la forma nombre@dominio.ext). • Gestión automática de correos no enviados por no existir el destinatario.
Copia de Seguridad	El servicio deberá permitir la descarga de copia de seguridad de los correos (campañas), listas y contactos, de forma diaria.
Descarga en bloque de correos enviados, reporte de apertura y descarga (clic)	El servicio deberá permitir la descarga en bloque de los correos enviados consistente en reporte por campaña, donde se visualice: mensaje con fecha y hora de remisión, listas a las que fue remitida, detalle de los contactos de las listas a las que fue remitidas la campaña, así como, de reporte de apertura y descargas, dejando constancia que es copia fidedigna de los correos remitidos a través del servicio.
Observaciones	El servicio deberá proveer herramientas o mecanismos para asegurar la recepción en la bandeja de entrada del correo en los destinatarios, evitando colocarlos como SPAM.



6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

- Contar con la Constancia del Registro Nacional de Proveedores (RNP) – Servicios vigente, de corresponder
- Contar con Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y habido.
- Encontrarse habilitado para contratar con el Estado.
- Persona natural o jurídica con experiencia en mantenimientos de equipos electrónicos y/o mobiliario y/o sistemas de seguridad y/o en actividades relacionadas al presente requerimiento, la cual será acreditada con la presentación de mínimo dos (2) documentos.
- Los contratos y/o certificados y/o constancias y/o órdenes y/o documentos que acrediten fehacientemente el cumplimiento del requisito, deben presentarse cada uno/a en una página completa, con sus folios completos, con el contenido y firmas totalmente legibles.

7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo de ejecución del servicio: **Doce (12) meses** (trescientos sesenta y cinco días calendario), los mismos que se computan desde del día siguiente de notificada la orden de servicio. El plazo para la implementación del servicio será de máximo cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

8. GARANTÍA

12 meses.

9. 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.

10. ENTREGABLES

Por cada período del servicio (**12 períodos**), el contratista deberá presentar un (01) Informe mensual con el reporte del detalle, estado y gráficos estadísticos de los envíos realizados, de forma mensual. Asimismo, en el reporte se deberá considerar lo siguiente:

- a. Número total de correos enviados durante el período.
- b. Porcentaje de correos enviados exitosamente.





“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- c. Porcentaje de correos abiertos.
- d. Porcentaje de usuarios que no han abierto el correo.
- e. Porcentaje de correos que han sido rebotados.
- f. Porcentaje de personas que se hayan de suscrito.
- g. Detalle de correos enviados, según detalle (**) especificado en el punto 5.
- h. Detalle de las incidencias del servicio reportadas por el área usuaria, así como el estado final de cada incidencia.

Cada entregable deberá ser entregado de forma virtual en la Mesa de Partes virtual del CENEPRED, en la dirección <https://facilita.gob.pe/t/1265>

11. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por el Director de la Dirección de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del CENEPRED, **en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles** computados desde el día siguiente de recibido el entregable, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria. De existir observaciones, la Dependencia Encargada de las Contrataciones las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de éstas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. **El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente.** Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde aplicación de penalidades.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el Reglamento, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en la Ley. En caso otorgue periodos adicionales corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.

12. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

El pago se realizará en doce (12) armadas, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, previa conformidad del servicio por cada período descrito en el numeral 8. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, el CENTRO NACIONAL DE ESTIMACION, PREVENCION Y REDUCCION DEL RIESGO DE DESASTRES – CENEPRED, podrá resolver la Orden de Servicio parcial o totalmente por incumplimiento mediante la remisión de Carta Simple suscrita por el funcionario de igual o superior nivel de aquel que suscribió la Orden de Servicio.





13. PENALIDAD:

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación del servicio:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el CENEPRED le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Penalidad Diaria = $0.10 \times$ Monto del contrato, ítem o entregable / $F \times$ Plazo del contrato, ítem o entregable

Donde:

$F = 0.40$ para bienes y servicios.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso. En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar, por lo que para los casos que la **prestación del servicio sea por entregables o de ejecución periódica**, se realizará el cálculo de la penalidad con base en el monto y plazo del entregable o período pertinente.

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.

En caso se aplique penalidad, a razón del artículo 8° de la Directiva N° 004-2024-EF/52.06, que regula el Traslado y acreditación en la Cuenta Única del Tesoro Público de fondos provenientes de la ejecución de garantías, aplicación de penalidades y otros, se informa **al contratista que tiene un plazo máximo de siete (7) días hábiles para impugnar la determinación de la penalidad**. Una vez vencido dicho plazo sin observaciones, la penalidad se considerará consentida. Esta comunicación vía correo electrónico institucional deberá ser anexada al expediente de trámite de pago correspondiente.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, el **CENTRO NACIONAL DE ESTIMACIÓN, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – CENEPRED**, podrá resolver la Orden de Servicio parcial o totalmente por incumplimiento mediante la remisión de Carta Simple suscrita por el funcionario de igual o superior nivel de aquel que suscribió la Orden de Servicio.





14. VICIOS OCULTOS:

La recepción conforme de la prestación por parte del CENEPRED no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.

El plazo de responsabilidad del contratista es no menor a un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el CENEPRED.

15. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción de este contrato, 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 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 presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, 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, el incumplimiento de la presente cláusula 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.

16. RESOLUCIÓN DE CONTRATO:

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, las partes procederán de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF, por lo que la Entidad puede resolver el contrato y/u orden, 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. 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.

17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes acuerdan que cualquier controversia derivada de la contratación será resuelta mediante conciliación, conforme al artículo 81.3 de la Ley N° 32069.

Son controversias materias de conciliación las siguientes:

- a. Resolución de contrato.
- b. Ampliación de plazo contractual.
- c. Recepción y conformidad de la prestación.
- d. Valorizaciones o metrados.
- e. Liquidación de contrato.
- f. Los que versen respecto de las obligaciones de las partes durante la ejecución del contrato.
- g. Controversias sobre indemnización por daños y perjuicios. (Excepto lo contemplado en el Artículo 76.3 de la Ley)
- h. Prestaciones accesorias
- i. Vicios ocultos
- j. Otras obligaciones que se deben cumplir con posterioridad a la culminación de la ejecución de la prestación principal del contrato.





18. 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 bienes, servicios y obras. Dichas actividades y acciones se realizan sobre la base de la identificación, análisis, valoración, gestión, control y monitoreo de riesgos, que permiten tomar decisiones informadas y aprovechar las oportunidades potenciales derivadas de estos. Las entidades contratantes realizan 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.

19. OTROS

Las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento.

La modificación se perfecciona mediante un acta suscrita por ambas partes, la misma que constará en el expediente de contratación en tanto se implemente el uso obligatorio de la PLADICOP, por lo que, una vez implementada, su registro deberá realizarse en la referida plataforma.

20. INTEGRIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

En el marco de lo dispuesto en el Numeral 2.1 del Artículo 2° de la Ley N° 31227, Ley que transfiere a la Contraloría General de la República la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la declaración jurada de intereses de autoridades, servidores y candidatos a cargos públicos, corresponde que los sujetos obligados señalados en el Artículo 3° dicha Ley, independientemente de su régimen laboral o contractual, presenten su declaración jurada de intereses (en adelante, la DJI) a través del sistema de la Contraloría General de la República.

En relación a ello, corresponde tener presente que de conformidad con lo dispuesto en el Numeral 2.2 del Artículo 2° de la Ley, la DJI es un documento de carácter público cuya presentación constituye requisito indispensable para el ejercicio del cargo o función pública y demás situaciones que regula la Ley en comentario.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 5° de la citada Ley el incumplimiento de la presentación de la DJI (inicio, periódica o cese) o la presentación tardía, incompleta o falsa dará lugar a la respectiva sanción administrativa a cargo de la Contraloría General de la República.

El marco legal del presente requerimiento comprende la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-





PERÚ

Ministerio de Defensa

Centro Nacional de Estimación,
Prevención y Reducción del
Riesgo de Desastres - CENEPRED

Dirección de Monitoreo,
Seguimiento y Evaluación

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

2025-EF, 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.

Atentamente,

Firmado digitalmente

Gral. RODRIGO LAVADO SALDIAS

Director de la Dirección de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación
CENEPRED



Firmado digitalmente por:
LAVADO SALDIAS Rodrigo
Fernando FAU 20543891755 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 17:29:31-0500



Av. Del Parque Norte N° 829 – 833, Urb. Córpac, San Isidro, Lima.
Central Telefónica: (511) 201 – 3550
<https://facilita.gob.pe/t/1265>
mesadepartes@cenepred.gob.pe
www.gob.pe/cenepred