



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General
de Administración
y Finanzas

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

TÉRMINOS DE REFERENCIA 982025

1. Denominación de la contratación

Servicio para Garantizar la Operatividad del Correo Electrónico Colaborativo Institucional – SERVIR.

2. Área usuaria que requiere el servicio

Sub jefatura de Tecnologías de la Información

3. Finalidad Pública

La SJTI, en el marco del fortalecimiento de las comunicaciones institucional, interinstitucional y con la ciudadanía en general, requiere la contratación de una persona jurídica que provea el “Servicio para Garantizar la Operatividad del Correo Electrónico Colaborativo Institucional – SERVIR”, de manera que se mantengan operativas las cuentas de correo electrónico asignadas a los usuarios de la entidad, así como a los aplicativos informáticos, con los cuales se brindan los servicios a la ciudadanía.

4. Antecedentes

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR cuenta actualmente con el “Servicio para mantener la continuidad operativa del correo electrónico colaborativo institucional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR”, contratado mediante la Orden de Servicio N° 714, el cual estará vigentes hasta el día 06.10.2025.

5. Objetivo de la contratación

Contar con un “Servicio para Garantizar la Operatividad del Correo Electrónico Colaborativo Institucional – SERVIR”, que permita brindar cuentas de correo electrónico en la nube, el cual garantice la continuidad operativa del servicio de correo electrónico en la Autoridad Nacional del Servicio Civil.

6. Actividad del POI

4.4.3 ATENCIÓN OPORTUNA DE REQUERIMIENTOS PARA EL APOYO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

7. Alcance y descripción del servicio

Contratar un servicio corporativo de correo electrónico colaborativo en la nube con una cantidad de **750** cuentas de correo por un plazo de 30 días calendario.

7.1. Característica Generales del Servicio:

El servicio de correo electrónico contratado debe permitir los siguientes beneficios técnicos para la institución:

- ✓ Minimizar riesgos e impactos producidos por dificultad técnica debido a la alta especialidad técnica que requieren las nuevas versiones del servicio de correo electrónico.
- ✓ Ahorro de recursos de hardware y software producto del alto consumo de recursos que demandan las soluciones de correo electrónico.



- ✓ Infraestructura que contenga herramientas que eviten a la entidad ingreso de correo no deseado (SPAM).
- ✓ Infraestructura que contenga herramientas que evitan a la entidad ingreso de virus informáticos.
- ✓ Ahorro de costos por mantenimiento y soporte especializado al servicio de correo electrónico.
- ✓ Acceso al servicio desde cualquier lugar que tenga conexión a internet, con cualquier dispositivo computacional y en cualquier momento; brindando así un alto nivel de movilidad y accesibilidad a sus usuarios tanto del correo electrónico como la edición de documentos, presentaciones y hojas de cálculo.
- ✓ Operación del servicio con interoperabilidad con otras soluciones de correo electrónico, utilizando integración mediante protocolos POP e IMAP.

Teniendo en consideración los últimos avances tecnológicos orientados a las comunicaciones y a las aplicaciones para trabajo colaborativo, los servicios de valor agregado al correo electrónico y las facilidades que éstos brindan al trabajo de oficina, las funcionalidades que el servicio debe brindar como mínimo son:

- ✓ Mensajería de correo Electrónico.
- ✓ Mensajería instantánea por texto.
- ✓ Manejo de documentos, presentaciones, hojas de cálculo.
- ✓ Videoconferencia.
- ✓ Anti-virus / Anti-spam.
- ✓ Calendario y agenda.
- ✓ Contactos.
- ✓ Unidades compartidas a equipos de trabajo.
- ✓ Administración de funcionalidades mediante consola centralizada.
- ✓ Herramientas de personalización a medida de la entidad.
- ✓ Capacidad de respaldo de la información generada y atención a demanda de la Institución.
- ✓ El almacenamiento de cada cuenta debe sumarse a un almacenamiento total, el cual pueda ser compartido para que en el caso que uno de las cuentas se quede sin almacenamiento pueda hacer uso del compartido.
- ✓ La plataforma de administración de las cuentas de correo debe contar con funciones avanzadas de protección de datos, incluyendo prevención de pérdida de datos (DLP) y cifrado de extremo a extremo, tanto en tránsito como en reposo.
- ✓ Debe contar con autenticación multifactor integrada y compatibilidad con SSO basado en SAML, OpenID y OAuth 2.0.
- ✓ Soporte para cifrado S/MIME y administración centralizada de claves (KMS o EKMS).
- ✓ Soportar integración directa con herramientas SIEM de terceros, para monitoreo en tiempo real.
- ✓ La solución debe incorporar herramientas de inteligencia artificial para redacción predictiva, respuesta automática inteligente, resumen de correos, priorización y traducción automática integrada.
- ✓ Soporte para salas físicas de videoconferencia, pantallas y dispositivos de hardware certificados.
- ✓ El servicio deberá contemplar asistencia técnica de la plataforma implementada, así como por parte del contratista durante los 30 días de la prestación del servicio.



- ✓ Los servicios deberán utilizar el dominio usuario@servir.gob.pe.
- ✓ Capacidad instalada y directamente accesible el 100% del tiempo por cuenta de usuario, de acuerdo a lo descrito en el siguiente cuadro:

De este cuantas se requieren tres tipos que cumplan con lo siguiente:

Tipo de cuenta	Almacenamiento*	Cantidad
Tipo 1	30 GB	295
Tipo 2	1 TB	450
Tipo 3	5TB	5

*La capacidad de almacenamiento otorgado a cada cuenta deberá ser parte de un almacenamiento compartido otorgado a SERVIR, en el cual si una de las cuentas supera el mínimo otorgado consumirá del almacenamiento total.

7.2. Actividades Complementarias

Migración de la solución actual a la plataforma propuesta por el contratista

La plataforma colaborativa actual que utiliza SERVIR es Google Workspace que incluye Gmail en la nube, Meet, Drive, Calendar, Carpetas compartidas.

Si la solución propuesta por el contratista es diferente a la plataforma actual de SERVIR, éste debe realizar la migración completa de la plataforma.

Esta migración deberá incluir, como mínimo:

1. La migración de los buzones de correos electrónicos, chat, contactos de cada cuenta, reuniones programadas en el calendar y archivado en la nube.
2. Políticas, directivas de seguridad implementadas en la plataforma actual.
3. La migración del repositorio de almacenamiento de información asociado a cada cuenta, incluyendo archivos, carpetas y estructuras organizativas, el contratista debe asegurar que conservará la estructura de carpetas compartidas que incluyen los permisos de cada usuario.
4. La migración completa de las unidades compartidas, asegurando la conservación de permisos, estructuras, bibliotecas de documentos, listas, flujos de trabajo y demás configuraciones existentes.
5. Se debe tener en cuenta que los links asociados a archivos almacenados en la nube (Drive), al realizar la migración deben redireccionar al nuevo almacenamiento de la solución propuesta dado que algunos de estos links se encuentran en documentos creados en el Sistema de Gestión Documental (SGD) y no se puede perder la trazabilidad.
6. La preservación de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información durante todo el proceso de migración.
7. La planificación y ejecución de la migración sin afectar la continuidad operativa de los servicios de correo y colaboración institucional.
8. La documentación técnica del proceso de migración, incluyendo cronograma, procedimientos, validaciones y resultados.



Otras actividades

- ✓ El contratista debe realizar la ejecución de todas las pruebas preliminares para asegurar la operatividad, afinamiento y puesta en marcha de la solución requerida, ello a conformidad de SERVIR.
- ✓ El contratista debe de tomar todas las consideraciones técnicas para que el servicio mantenga la continuidad operativa a conformidad de SERVIR.
- ✓ El proveedor en su oferta deberá presentar la plataforma propuesta, y el tipo de cuentas a entregar de acuerdo a lo solicitado en el presente términos de referencia.
- ✓ Realizada la suscripción y/o activación del servicio se suscribirá el **Acta de Inicio del Servicio** entre el contratista y la SERVIR, el inicio del servicio será consignado en dicha acta.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

8.1 Perfil del Proveedor:

Persona Natural o jurídica que cuente con:

- RUC vigente
- Con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (de corresponder)
- No estar imposibilitado para contratar con el Estado
- De conformidad con la Ley N° 28970, Ley que crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos y modificatorias, en caso estar inscrito en el REDAM se requiere que previo a la suscripción del contrato (contrato u orden de servicio), el deudor acredite el cambio de su condición a través de la cancelación respectiva o autorice el descuento, del monto de la pensión mensual fijada en el proceso de alimentos, lo cual será coordinado con la Subjefatura de Abastecimiento.

8.2 Experiencia en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 45,000.00 (Cuarenta y cinco mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Implementación y soporte de plataformas correo electrónico en la nube.
- Servicio de correo en la nube y/o Servicio plataforma de correo y/o servicio de nube.
- Servicio de correo electrónico, portal colaborativo, mensajería instantánea y video conferencia en la nube.
- Servicio de habilitación y configuración de correo electrónico, mensajería instantánea y portal colaborativo en la nube.
- Servicio de adquisición de suscripciones de plataforma colaborativa y correo electrónico en la nube.
- Servicio de suscripción de correo en la nube.
- Servicio de correo electrónico.
- Adquisición de Licencias de Correo Electrónico en la Nube.
- Servicio de Colaboración y Mensajería Electrónica en la Nube.



Acreditación:

La experiencia deberá ser acreditada mediante presentación de copia simple de: i) contratos u orden de servicio con su respectiva conformidad o ii) constancias, o iii) certificados, o iv) cualquier otro documento que de manera fehaciente acredite la experiencia señalada.

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1 Lugar

En todas las sedes de SERVIR.

9.2 Plazo

La suscripción y/o activación de los servicios solicitados se debe realizar en un plazo máximo de hasta tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la orden de servicio.

El plazo de prestación del servicio será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha consignada en el **Acta de Inicio del Servicio**.

9.3 Resultados esperados (entregables)

ENTREGABLE ÚNICO	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE LOS ENTREGABLES
Entregable 1:	<p>Informe técnico, que deberá de incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento en donde se indique que se entrega a SERVIR suscripciones de uso de correo electrónico colaborativo en la nube de acuerdo al detalle del Tabla N° 1 del numeral 7.1. ✓ Acta de Inicio del Servicio. 	Hasta diez (10) días calendarios, contados a partir del siguiente día de haber firmado el Acta de Inicio del Servicio.

Los entregables deberán presentarse mediante uno de los siguientes canales:

MESA DE PARTES DIGITAL

Los entregables, pueden ser presentados digitalmente por la mesa de partes N° Digital – MPD de SERVIR a través del link <https://www.servir.gob.pe/modulo-de-orientacion-y-mesa-de-partes-digital-servir/>, la cual está habilitada las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana y no tiene restricción de horarios para la presentación de documento.

MESA DE PARTES PRESENCIAL:

Los entregables pueden ser presentados en la Mesa de Partes Presencial ubicada en el Psje. Francisco de Zela N° 150, Jesús María en los siguientes horarios: lunes a viernes de 08:30 horas a 16:30 horas (horario corrido).



9.4 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

9.5 Subcontratación

No se acepta la subcontratación del presente servicio.

9.6 Confidencialidad

A la firma del contrato del servicio o a la notificación de la orden de servicio el/la proveedor/a queda obligado/a no difundir, aplicar ni a comunicar a terceros la información fruto de la consultoría, del análisis, implementación o cualquier otro aspecto relacionado a SERVIR. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión del contrato.

9.7 Propiedad intelectual

No aplica

10. Medidas de control durante la ejecución contractual

- **Área que coordinara con el contratista:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área responsable de la medida de control:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.
- **Área que brindará la conformidad:** La Subjefatura de Tecnologías de la Información.

11. Modalidad de pago

A Suma alzada

12. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor de la siguiente manera:

Entregables	% Pagos
Entregable 1	100% del monto contratado

Asimismo, posterior a la emisión de la conformidad y a requerimiento de la Subjefatura de Abastecimiento de la Oficina General de Administración y Finanzas, el contratista emitirá y remitirá el comprobante de pago en forma electrónica, al correo electrónico institucional.

13. Penalidad por mora:

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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional
del Servicio Civil

Oficina General
de Administración
y Finanzas

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

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.

14. Otras penalidades:

No aplica.

15. Garantías

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación

16. Anticorrupción y Antisoborno:

EL POSTOR 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 POSTOR 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 POSTOR 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 34 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 POSTOR 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 condición, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato¹. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente condición conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco². En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar³.

17. Solución de Controversias:

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre los contratos menores se resuelven mediante conciliación, la cual se regula conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas.

18. Resolución del contrato:

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por la presentación de documentación falsa y/o inexacta durante la indagación de mercado, la selección del proveedor o la ejecución contractual.
- e) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- f) Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- g) Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- h) Por acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el Contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución del contrato, previo pronunciamiento del área usuaria.

La comunicación de resolución será con carta simple, notificada al correo electrónico consignado en la oferta, la cual se entenderá recibida con la sola comunicación, sin que sea necesario acuse de recibo; salvo que, entre en vigencia la PLADICOP, en cuyo caso, las notificaciones se realizarán por dicho medio, teniendo los mismos efectos que la notificación física.

19. Gestión de Riesgos:

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

¹ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



20. Responsabilidad por Vicios Ocultos:

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

21. Normativa específica:

NO APLICA, debido a la naturaleza de la contratación.

22. Cláusula Antisoborno:

- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil, ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, como tal, impulsa una carrera pública meritocrática que propicie una cultura de integridad basada en la ética, valores y principios de los servidores y las servidoras civiles y promueva la profesionalización y la buena gobernanza del servicio público de calidad y orientado a la ciudadanía. En ese sentido, tenemos como filosofía la "tolerancia cero" frente al soborno y a otros actos de corrupción que involucren a funcionarios, directivos, servidores, proveedores, usuarios y otras partes interesadas de nuestra entidad".
- ii. El proveedor/contratista se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algo de valor, a un funcionario o servidor, o cualquier tercero relacionado con el servicio o bien aquí establecido de manera que pudiese violar la Política de Integridad y Antisoborno de SERVIR.
- iii. En forma especial, el proveedor / contratista acepta que no se encuentra inmerso en algún proceso de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, con el perfeccionamiento del contrato o la orden de servicio o la orden de compra.
- iv. Asimismo, el proveedor/contratista se compromete a denunciar de manera oportuna cualquier acto de soborno o acto de corrupción del que tuviera conocimiento, a través del canal de denuncias: https://denuncias.servicios.gob.pe/?gobpe_id=354, o mediante el correo: integridad@servir.gob.pe, o a través de otros canales oficiales establecidos para la ciudadanía.

23. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

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.