

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicio de administración de base de datos para contactos de Tour Operadores y Agentes de Viajes del mercado Estados Unidos y Canadá y acciones de marketing colaterales

Centro de Costo		Coordinación del Mercado Anglosajón
APEX	0216.2024	Gestión de Base de Datos

I. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Departamento del Mercado Anglosajón – Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo

II. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una empresa que realice el servicio de administración de base de datos de los operadores y agentes de viajes de turismo en los mercados de Estados Unidos y Canadá.

III. FINALIDAD PÚBLICA

Recuperar los viajes internacionales y las divisas generadas para el sector turismo a través de trabajo de relacionamiento con la cadena comercial impulsado por el uso de plataformas digitales de fidelización.

IV. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO

Centro de costo: Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo – Departamento del Mercado Anglosajón:

- Gestión de Base de Datos con APEX 0216.2024

V. ANTECEDENTES

La gestión de la Dirección de Promoción del Turismo impacta en el objetivo general institucional de contribuir efectivamente al crecimiento sostenido y descentralizado de ingresos generados por turismo, para ello cuenta entre sus objetivos específicos posicionar el Perú como destino turístico atractivo a nivel internacional recuperando el flujo y el gasto y diversificando la oferta.

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00213-2023-PROMPERU/PE fue aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura PIA correspondiente al año fiscal 2024 de PROMPERÚ; y mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 00219-2023-PROMPERU/PE de fecha 29 de diciembre de 2023 fue oficializado el Plan Operativo Institucional 2023 de la Comisión de Promoción del Turismo para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, aprobado por Consejo Directivo en sesión ordinaria del 21 de diciembre de 2023, plan en el que se incluye esta actividad.

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

La Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo es la unidad orgánica encargada de proponer, ejecutar y evaluar las actividades de promoción del turismo receptivo en función a los objetivos y estrategias institucionales.

Con el fin de continuar contribuyendo al cumplimiento de las metas planteadas para la reactivación del turismo receptivo, PROMPERÚ ha venido trabajando estrategias de reactivación de turismo receptivo a través de la identificación de oportunidades que permitan alcanzar las metas y estrategias establecidas en el mercado para la promoción adecuada del destino en los países priorizados como son los mercados de Estados Unidos y Canadá.

Dentro de las actividades de promoción dirigidas a la industria turística norteamericana, se ha venido desarrollando desde el año 2010, un programa de educación y relacionamiento dirigido a los agentes de viaje de Estados Unidos y Canadá, denominado Peru Agent Specialist que funciona en un ambiente virtual.

Alineado al Plan Operativo Institucional y presupuesto asignado para el 2023, la Coordinación del Mercado anglosajón que responde a la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, planteó dentro de sus objetivos para el 2023, recuperar sostenidamente el número de arribos de turistas extranjeros del mercado estadounidense en 27% y canadiense en un 4%.

Se ha venido recuperando las cifras de arribos internacionales al Perú en un 352%¹ según la variación del año 2022 al 2021 y un 26%² de variación del 2022 al 2023. Los reportes de arribos internacionales a diciembre del 2023 para el mercado Estados Unidos ha representado el 23% de llegadas internacionales, teniendo en el 2023 un crecimiento positivo del 6,49% con relación al año anterior (2022). Para el caso de Canadá, en el 2023 se ha visto un incremento importante del 15% en relación al año 2022. En conjunto los mercados de Estados Unidos y Canadá representan un 21% del total de llegadas internacionales.

En este contexto, la Coordinación del Mercado Anglosajón consideró pertinente establecer ciertas estrategias que permitan seguir recuperando dichos mercados. Entre ellas se buscaría fidelizar a la cadena comercial a través del relacionamiento continuo y generación de un mayor número de contactos. Es así, que dentro de los servicios requeridos, se contempló la necesidad de contratar a una empresa que cuente con una plataforma de gestión de base de datos de agentes de viajes que no solo albergará la base de datos propia de PROMPERÚ generada en diferentes eventos y nos permitiera hacer envíos; sino que, a través de diversas funcionalidades de la plataforma y herramientas de marketing, nos permitiera incrementar el número de contactos y mantener actualizada la información de los perfiles de cada agente, contemplado campos específicos para el filtrado de los perfiles, además de un sistema de verificación de datos que mantuviera la información de los agentes actualizada para el envío de comunicaciones, acciones de marketing y búsqueda de oportunidades comerciales.

Este es un servicio que ya se ha venido contratando años anteriores (desde el 2015) con ciertas variantes y nos ha permitido mantener a diciembre del año 2023 el 84% de nuestros contactos verificados y actualizados, enviar más de 2,216,310 correos electrónicos y generar más de

¹ Turismo IN: 2022-12 Arribos internacionales al Perú, por país de residencia (desde 1996)

² Turismo IN: 2022-12 Arribos internacionales al Perú, por país de residencia (desde 1996)

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

13,962 contactos nuevos de agentes de viajes, con la siguiente distribución a lo largo de los años:

Año	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nuevos contactos de agentes de viajes	1105	211	1039	1062	1241	2067	2519	2610	2108

Adicionalmente, PROMPERÚ realiza otras actividades y campaña que ha permitido recabar otro grupo considerable de contactos, lo cual ha incrementado el total de nuestra base de datos ascendiendo a 17,085 contactos.

Por este motivo, la Coordinación del Mercado Anglosajón considera necesario contratar para el 2024 una empresa que pudiera brindar una plataforma para la administración de 17,085 contactos comerciales recopilados, ya sea por los contactos generados por PROMPERU a través de la participación en eventos o a través de este servicio de generación de contactos propio de este tipo de plataformas; y de esta manera dar continuidad a las actividades de marketing que se vienen desarrollando en este mercado.

VI. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Realizar el mantenimiento e incremento de nuestra Base de Datos mediante la contratación de una empresa que pueda brindar una plataforma que gestione la misma y brinde la posibilidad de mantener un relacionamiento continuo con la cadena comercial de manera que se logre:

- Fidelizar a la cadena comercial.
- Incrementar nuestros contactos de agentes de viajes en Estados Unidos y Canadá.
- Mantener actualizada la información de los perfiles de los agentes del mercado Estados Unidos y Canadá.
- Enviar comunicaciones diversas tales como boletines o mailings tanto a la base de datos de PROMPERÚ como a agentes pertenecientes a la base de datos del proveedor.

VII. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere el servicio de administración de la base de datos a través de una plataforma tecnológica especializada que permita la actualización y mejora de la base de datos de tour operadores y agentes de viajes de los Estados Unidos y Canadá.

VIII. ACTIVIDADES

1. Administración de base de datos especializada de tour operadores y agentes de viajes

El proveedor deberá contar con una plataforma que nos permita:

- Albergar un número ilimitado de contactos generados por Promperú durante los diversos eventos atendidos dentro del periodo de contratación.

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

- Posibilidad de personalizar los perfiles con campos personalizados.
- Manejo segmentado de la base de datos, con la posibilidad de realizar filtros de búsqueda por datos principales de los agentes tales como: empresa en la que trabajan, rol, ubicación geográfica, afiliaciones, volumen de ventas, destinos priorizados y tipos de viajes.
- Capacidad para buscar y prospectar fácilmente los contactos por los diferentes campos de datos tales como: empresa en la que trabajan, rol, ubicación geográfica, afiliaciones, volumen de ventas, destinos priorizados y tipos de viajes.
- Posibilidad de exportar los contactos de PROMPERÚ en formato Excel incluyendo la información de: empresa en la que trabajan, rol, ubicación geográfica, afiliaciones, volumen de ventas, destinos priorizados, tipos de viajes, correo electrónico y el origen del evento de donde viene la base de datos de los contactos.
- Realizar envío de mensajería que incluya un editor de boletines y reporte detallado de campaña: número de envíos, aperturas, clicks, rebotes, de suscripciones, con la posibilidad de alcanzar más de 90 mil contactos de agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá (Base de datos del proveedor) para poder amplificar el alcance de comunicaciones de requerirse.
- Hacer seguimiento al total de contactos generados a través de un tablero de mando, pudiendo verificar aquellos contactos nuevos, retirados, inválidos, actualizados y porcentaje de verificados.
- Gestionar los contactos subidos a la plataforma con posibilidad de agregar, eliminar, actualizar información, ya sea de contactos individuales o múltiples.
- Contar con la posibilidad de tener hasta 5 accesos a la plataforma (con acceso a todos los módulos de la plataforma que contenga información de los contactos de PROMPERÚ), en caso se requiera, para usuarios de PROMPERÚ una vez notificada la orden de servicio.
- Envío de alertas en tiempo real del estatus de la base de datos relacionada: contactos nuevos, retirados, inválidos, actualizados y mejorados.
- Recibir soporte en el entrenamiento del uso de la plataforma para los colaboradores de Promperú registrados.
- Contar con un servicio de email marketing que incluya una bolsa de 10,000 envíos de correos mensuales para enviar a la base de datos de PROMPERÚ. Además de 200 mil envíos de correos adicionales para enviar durante el periodo del contrato.
- Actualización constante de la base de datos de PROMPERÚ, mediante la verificación de información de los contactos que podrá visualizarse desde el tablero de mando, para la cual se actualizará al menos el 75% de los contactos durante el periodo de la contratación (independientemente a las actualizaciones realizadas por PROMPERÚ)

2. Actividades de Marketing para ampliación de la base de datos

a) Audiencia Expandida

- El proveedor contará con una base de datos entre agentes de viajes y tour operadores de Estados Unidos y Canadá no menor de 90 mil contactos. De los cuales al menos el 80% deberán ser contactos del propio proveedor que no se encuentren registrados en la base de datos de PROMPERÚ.

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

- El proveedor otorgará una bolsa de 150 mil envíos de correos durante el periodo de la contratación para alcanzar a contactos no registrados en la base de datos de PROMPERÚ, siendo PROMPERÚ quien determine en qué comunicaciones utilizará la bolsa de envíos de correos a una audiencia expandida.
- Los envíos serán realizados por los especialistas de PROMPERÚ (Sub Dirección de Promoción del Turismo Receptivo) desde la plataforma del proveedor.

IX. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a. Empresa legalmente establecida en funcionamiento, con un mínimo de cinco (05) años con sede en Estados Unidos y/o Canadá.

ACREDITACION:

- Se presentará una copia legible del registro comercial de la empresa.

- b. Deberá haber efectuado como mínimo cinco (05) servicios de administración de base de datos de agentes de viajes del mercado Estados Unidos y/o Canadá en los últimos 8 años.

ACREDITACION:

- Se acreditará la experiencia del postor con cualquiera de los siguientes documentos, con copia simple de: (i) contratos u (ii) órdenes de servicio o (iii) comprobantes de pago o (vi) constancia de prestación de servicio, que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

X. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El servicio se realizará de manera virtual, desde las instalaciones de la sede central del proveedor.

El plazo de ejecución será de hasta 365 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

XI. PRODUCTOS

El proveedor deberá entregar 4 informes durante el periodo de la contratación, los cuales deberá contener la siguiente información:

- El reporte de contactos nuevos generados de agentes de viajes y tour operadores, con el detalle de su información y anexar el aviso de privacidad.
- Reporte de actualización de contactos de agentes de viajes y tour operadores que incluya: el número de contactos nuevos, verificados, inválidos, inactivos y retirados.
- Número de campañas de correos electrónicos enviados desde la plataforma por PROMPERÚ.
- Reporte detallado de campaña: n° de enviados, aperturas, clicks, rebotes, de suscripciones.

De corresponder, se incluirá reporte de:

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

- **Reporte Final:** enviado junto al reporte N° 4 haciendo un consolidado de los resultados del trabajo anual y la lista de contactos generados durante el periodo de la contratación en formato pdf con los datos del nombre, apellido, país y empresa a la que pertenece el agente y/o tour operador.

Los informes serán enviados según el siguiente cronograma

Nº	PRODUCTOS	PLAZO DE ENTREGA
1	Informe N° 1 - Resumen de todas las actividades mencionadas en el Punto XI.	Hasta 90 días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
2	Informe N° 2 - Resumen de todas las actividades mencionadas en el Punto XI.	Hasta 180 días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
3	Informe N° 3 - Resumen de todas las actividades mencionadas en el Punto XI.	Hasta 270 días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
4	Informe N° 4 - Resumen de todas las actividades mencionadas en el Punto XI. - Reporte Final	Hasta 365 días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio

Los informes deberán ser enviados en un documento PDF a través de la Ventanilla Virtual de PROMPERÚ: <https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe>. En datos del destinatario será dirigido a la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo. Todo escrito se entenderá presentado el mismo día, siendo determinante la fecha de su presentación.

XII. FORMA DE PAGO

El pago será realizado en cuatro (04) pagos parciales e iguales y será realizado por transferencia bancaria y en moneda extranjera (dólares americanos), para lo cual deberá haber entregado el producto correspondiente y contar con la conformidad del Departamento de Mercado Anglosajón y la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo. La emisión de la conformidad no superará los 7 días calendarios luego de entregado el producto correspondiente.

- Pago N° 01: 25% del monto total contratado luego de la entrega y conformidad del producto N° 1.
- Pago N°02: 25% del monto total contratado, luego de la entrega y conformidad del producto N° 2.
- Pago N°03: 25% del monto total contratado, luego de la entrega y conformidad del producto N° 3
- Pago N°04: 25% del monto total contratado, luego de la entrega y conformidad del producto N° 4.

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago electrónico a la dirección de correo electrónico comprobantepago@promperu.gob.pe con copia a la coordinación del Departamento del Mercado Anglosajón, indicando en el asunto el número de la Orden de Servicio conteniendo los siguientes datos:

- Nombre: PROMPERÚ
- RUC: 20307167442
- Dirección: Calle Uno Oeste N° 50, Edificio MINCETUR, Piso 14, Urb. Corpac, San Isidro, Lima
- N° de orden de servicio

XIII. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por el Departamento del Mercado Anglosajón y la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

XIV. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Información confidencial (en adelante LA INFORMACIÓN) es toda información de tipo turístico, económico, laboral, financiero, técnico, comercial, estratégico, accesos y permisos a sistemas de información, entre otra, de propiedad de PROMPERÚ, y cuya divulgación o uso no autorizado podría ocasionar riesgos o pérdidas a la organización.

El proveedor deberá mantener estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre LA INFORMACIÓN de PROMPERÚ a la cual tendrá acceso en el marco de ejecución del servicio contratado, debiendo abstenerse de divulgarla a terceros, de forma total o parcial, ya sea de forma directa o indirecta, bajo ningún medio o procedimiento (oral, escrito, electrónico, imágenes y video), salvo autorización anticipada, expresa y por escrito de PROMPERÚ. Esta obligación seguirá vigente incluso luego de la culminación del vínculo contractual.

Toda información y materiales de propiedad de PROMPERÚ, a los que tenga acceso el proveedor, así como su personal, es estrictamente confidencial. Al suscribir el Contrato El proveedor y su personal, se comprometen de manera tácita, a mantener las reservas del caso y están impedidos de transmitir dicha información, a ninguna persona (natural o jurídica) o cualquier medio de comunicación sin la autorización expresa y por escrito de PROMPERÚ. Asimismo, deberá devolver todos los documentos que le hayan sido entregados, al término del presente contrato. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos u ópticos.

XV. PENALIDADES

En caso el contratista no cumpla con la ejecución de las prestaciones objeto del contrato dentro del plazo establecido, la Entidad aplicará una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria= 0.10 x monto

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

F x plazo en días

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para los plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general y consultorías: $F=0.40$.
- Para plazos mayores a sesenta (60), para bienes, servicios en general y consultorías: $F=0.25$.

El monto máximo de la penalidad aplicable no puede exceder el monto máximo del diez por ciento (10%) del monto total contratado. La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

XVI. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Cualquier modificación pactada del contrato no implicará incrementos en el monto del contrato y deberá guardar vinculación con el objeto y la finalidad del contrato.

XVII. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Cuando se produzcan eventos no atribuibles a las partes que originen la paralización de la ejecución del contrato, estas pueden acordar por escrito, la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación de dicho evento, sin que ello suponga el reconocimiento de mayores gastos generales y costos directos, salvo aquellos que resulten necesarios para viabilizar la suspensión.

La suspensión tendrá la formalidad establecida en la contratación originaria.

Una vez finalizado el hecho que motivó la suspensión, la Entidad deberá comunicar al contratista para que pueda reiniciar la ejecución del contrato, debiendo el área usuaria evaluar realizar las gestiones para modificar el respectivo contrato en lo que corresponda.

XVIII. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

El Departamento de Anglosajón puede solicitar por escrito a la Oficina de Administración a través de un informe técnico, la resolución del contrato por las siguientes causales:

- a) Incumplimiento injustificado de obligaciones contractuales, legales reglamentarias a su cargo, pese a haber sido notificado para ello;
- b) Acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- c) Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido notificado para corregir tal situación;
- d) Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite a la entidad de manera definitiva continuar con el contrato

XIX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN CONTRATACIONES CON PROVEEDORES NO DOMICILIADOS

Las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, ineficacia, modificaciones al contrato, conformidad por la prestación del bien o servicio,

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoComisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚDirección de Promoción
del Turismo

penalizaciones, aspectos vinculados al pago, intereses por mora en el pago, u otros supuestos que surjan de la ejecución del Contrato, la OC u OS, se resolverán mediante acuerdo entre las partes o conciliación.

Toda controversia que no pueda ser resuelta por acuerdo entre las partes o conciliación, se resolverá mediante arbitraje de derecho, según el reglamento y las normas del Estado Peruano, salvo excepción. Dicho arbitraje será realizado en la ciudad de Lima (Perú) y en idioma español por un Tribunal Arbitral conformado por tres árbitros, nombrando cada una de las partes a un árbitro y éstos a su vez designarán al tercer árbitro, quien ejercerá la presidencia del Tribunal Arbitral. Las partes acatarán el laudo arbitral emitido como fallo definitivo de cualquier desacuerdo o controversia.

XX. ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

XXI. OTRAS DISPOSICIONES

El proveedor se sujetará a las disposiciones contenidas en la Directiva que regula las Contrataciones con proveedores no domiciliados en el País en PROMPERU, y de manera supletoria a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y demás normas complementarias.