

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ACCESO A LA PLATAFORMA WEB PARA ENCUESTAS EN LÍNEA 2024

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

La presente contratación es requerida por el Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos, de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se solicita contratar el servicio de acceso a una plataforma web para la realización y gestión de encuestas online.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad pública, obtener información actual y confiable sobre las percepciones, el impacto y otras variables asociadas con las actividades y eventos organizados por la Subdirección de Promoción del Turismo Interno y la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, como webinars, seminarios, ferias, ruedas de inversión, capacitaciones, fam trips, workshops, roadshows, press tours, entre otros. Esta información permitirá a los equipos mencionados desarrollar estrategias y tomar decisiones informadas para el futuro.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

El servicio a contratar se encuentra contemplado en la siguiente actividad institucional:

APEX	0171.2024
Nombre	Servicio de acceso a la plataforma de encuestas online
Categoría presupuestaria	Actividad operativa
Tipo de Actividad	Estudios de mercado
Centro de Costo	Dpto. de Inteligencia de Mercados Turísticos
Fuente de Financiamiento	ROF

5. ANTECEDENTES

La Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística a través del Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos se encarga de proveer a las coordinaciones de la Dirección de Promoción del Turismo información estratégica, oportuna y confiable que permita el desarrollo de estrategias de promoción y desarrollo de nuevas herramientas de promoción del turismo interno y receptivo.

A fin de ejecutar las funciones, la Subdirección busca contar con las herramientas idóneas para realizar investigaciones internas que permitan conocer los resultados de las actividades realizadas por la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo y la Subdirección de Promoción del Turismo Interno. Entre dichas herramientas, el Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, contó con una plataforma para la elaboración de encuestas en línea, y la gestión de los resultados de las mismas, con la finalidad de atender oportunamente las solicitudes presentadas por las Subdirecciones de Promoción del Turismo Interno y Promoción del Turismo Receptivo.

A través de dichas encuestas, el Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística pudo evaluar la efectividad de diversas actividades y eventos que realiza la institución, tales como ferias, capacitaciones, seminarios, fam trips, workshops, roadshows, press tours, entre otros. Es así que, el acceso a dicha herramienta permitió la elaboración varios estudios de mercado en los tres últimos años. Ello, facilitó información detallada, consistente y de fácil acceso sobre el impacto de las diferentes acciones y actividades de promoción del turismo.

Una plataforma de encuestas ofrece acceso mediante un usuario y contraseña a una página web donde se pueden diseñar, desarrollar y gestionar encuestas en línea, realizar un seguimiento de los resultados parciales y exportar los resultados finales. Contratar este servicio permitirá continuar con la realización y gestión de encuestas en línea, facilitando la obtención de datos para estudiar las variables relacionadas con



los resultados de las diversas actividades realizadas por la Dirección de Turismo durante la etapa de reactivación turística.

Dado lo anterior, es fundamental contar con estas herramientas para obtener variables y métricas que ayuden a evaluar y optimizar las estrategias y actividades llevadas a cabo por las Subdirecciones dentro de la Dirección de Promoción del Turismo.

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general es disponer de una plataforma en línea que facilite el diseño, desarrollo y gestión de encuestas permitirá a la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística evaluar los resultados de las actividades llevadas a cabo por la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo y la Subdirección de Promoción del Turismo Interno.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

7.1. ACTIVIDADES

El proveedor deberá proporcionar (05) cinco cuentas de acceso a una plataforma. Dicha plataforma deberá contar con:

- Tres módulos, un módulo especializado en el desarrollo, diseño, distribución, evaluación y presentación de resultados de **encuestas en internet**, otro módulo donde se pueda desarrollar un panel propio donde se pueda aplicar **encuestas en línea y su respectivo análisis**, y un tercero donde se pueda realizar un análisis más profundo de los resultados.
 - Cada proyecto que se desarrollen en los paneles deberá generar un historial en el perfil de los participantes.
 - Deberá tener una herramienta de filtrado y segmentación de audiencias.
 - Reportes a tiempo real, donde se pueda visualizar la información en gráficos, infografías, entre otros.
- a. Creación de encuestas:
- Creación de encuestas y formularios (ilimitados), con la opción de disponible de plantillas personalizadas.
 - Poder realizar encuestas sin necesidad de conexión a internet,
 - Enviar las encuestas por varios canales: email, redes sociales, códigos QR, entre otros.
- b. Seguimiento de los resultados:
- Funcionalidad de “Guardar y Continuar” para encuestas extensas.
 - Permite la distribución y seguimiento de encuestas, así como la programación del envío de encuestas y recordatorios programados.
 - Opción de auditoría incógnita.
- c. Descarga y almacenamiento de información:
- Soportar al menos 10 000 respuestas.
 - Exportación de datos en diferentes formatos, incluyendo **SPSS**, PPT, EXCEL, WORD, PDF.
 - Opción de Geolocalización.
 - Integraciones con softwares como Google Spreadsheets.
 - Opciones de análisis que incluya el análisis de tendencia, análisis de texto, filtro de datos, tablas cruzadas, análisis GAP y segmentación avanzada.
- d. Soporte técnico por parte del proveedor:
- Soporte prioritario 24/7 por chat en vivo.
 - Atención personalizada por parte de un Asesor Comercial y Asesor Técnico, sin costo adicional.



Nota: Promperú confirmará los accesos a la plataforma, hasta 02 días calendario, contados a partir de día siguiente del envío de los accesos por parte del proveedor por correo electrónico.

7.3. RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

PROMPERÚ, a través de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, hará entrega de las cuentas de correo para la creación de los cinco (05) usuarios que tendrán acceso a su plataforma web, en un plazo de hasta cinco (05) días calendario, contados a partir del día de notificada la orden de servicio.

7.4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con experiencia de mínimo cinco (5) servicios relacionados a encuestas online, recopilar datos, obtener información, interpretar significados de datos, diseño de cuestionarios; en los últimos 10 años.

Acreditación: La experiencia se acreditará mediante documentos como constancias, conformidades, copia simple de contrato, órdenes de servicio o comprobantes de pago o cualquier otro documento que acredite de manera fehaciente la experiencia.

7.5. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Respecto al lugar de la prestación del servicio, cabe destacar que será donde el proveedor tiene ubicados sus servidores; pudiendo ser en el territorio nacional o en el exterior.

El plazo de ejecución del servicio será de 12 meses contados a partir del día siguiente de la confirmación de acceso a la plataforma por parte de PROMPERÚ, previa notificación de la orden de servicio.

7.6. PRODUCTO

El proveedor deberá de hacer entrega de los siguientes productos, a través de la Ventanilla Virtual de PromPerú (<https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/>) dirigido al Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos:

Detalle	Plazo de entrega
<p>Acceso a la plataforma de encuestas online Acceso a cinco (05) usuarios del Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos – Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de PROMPERÚ, en el que se podrá tener acceso a todo lo indicado en el numeral 7.1.</p> <p>Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará un (01) documento que contenga la información de acceso a los cinco (05) usuarios y sus respectivas claves de acceso; además, se deberá adjuntar la orden de servicio.</p>	<p>Hasta el 05 de diciembre de 2024, previa notificación de la orden de servicio.</p>

7.7. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA/CONSULTOR

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

7.8. FORMA DE PAGO

Es importante detallar que la retribución que corresponde por el servicio a ejecutarse se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Impuesto a la Renta, según normativa del Perú.

Se realizará un (01) único pago, en moneda nacional o extranjera, por transferencia bancaria a la cuenta que indique el proveedor; para lo cual deberá haber entregado el producto (según numeral 7.6) y contar con la conformidad del Departamento de Inteligencia Mercados Turísticos, así como la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística.

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

- Nombre: PROMPERÚ
- RUC: 20307167442
- Dirección: Calle Uno Oeste Nº 50, Edificio MINCETUR, Piso 14, Urb. Corpac, San Isidro, Lima
- N° de orden de servicio:

Además, el proveedor deberá adjuntar, en formato PDF, los siguiente:

- Orden de Servicio
- Correo de confirmación del registro del producto, emitido por la Ventanilla Virtual.

7.9. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Los productos entregados deberán contar con la conformidad del Departamento de Inteligencia Mercados Turísticos, así como la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de PROMPERÚ, dentro de los 07 (siete) días calendario de su entrega.

7.10. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO:

El servicio será coordinado y supervisado por la asistente y la coordinadora del Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos de PROMPERÚ.

7.11. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

El proveedor se exige a mantener con estricta confidencialidad toda información suministrada por PROMPERÚ relativa al objeto principal del servicio, por lo que queda obligado a no divulgar a terceros la información proporcionada por PROMPERÚ, asimismo asume la obligación de 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. Esta obligación se extiende a los documentos que el contratista elabore y que correspondan al objeto del presente contrato.

Igualmente, el proveedor deberá adoptar medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de la data o contenidos del material a desarrollar relacionados al sector turístico.

El incumplimiento de este punto por parte del proveedor del servicio lo hará acreedor a las sanciones civiles y penales correspondientes

PROMPERU tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, respecto a los productos entregados y otros que guarden una relación directa con la ejecución del servicio.

8. PENALIDADES:

En caso el proveedor 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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

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.

9. MODIFICACIONES DE 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.

10. 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.

11. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

El área usuaria 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 acuerdo entre las partes.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite a la entidad de manera definitiva continuar con el contrato.

12. 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, 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.

13. 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 efectuar, 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.

14. 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.