

**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 Gestión del Programa de Capacitación “Peru Agent”, “Peru Points” y Aplicativo “Sales Companion” (Web, Tablet, Phone y IOS & Android) para Estados Unidos, Canadá y Reino Unido**

Centro de Costo		Coordinación del Mercado Anglosajón
APEX	0185.2023	E-learning Norteamérica
APEX	0872.2023	E-learning Reino Unido

I. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

El servicio es requerido por el Departamento del Mercado Anglosajón perteneciente a la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

II. OBJETO DE LA CONTRATACION

Contratar a una empresa que realice el servicio gestión del programa de capacitación virtual “Peru Agent”, “Peru Points” y Aplicativo “Sales Companion” dirigido a la cadena comercial de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido.

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 de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido impulsado por el uso de plataformas de capacitación digital.

IV. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO

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

- E-learning Norteamérica con APEX 0185.2023
- E-learning Reino Unido con APEX 0872.2023

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 N° 225-2022-PROMPERÚ/PE fue aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura PIA correspondiente al año fiscal 2023 de PROMPERÚ; y mediante Resolución N° 000229-PROMPERU/PE de fecha 30 de diciembre de 2022 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 20 de diciembre de 2022, 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, Canadá y Reino Unido.

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.

Asimismo, dentro de las actividades de promoción dirigidas a la industria turística británica, desde el año 2016 se elaboró una herramienta de ventas a través de un aplicativo móvil denominado “Peru Agent Sales Companion” dirigido a los agentes de viaje de Reino Unido, que funciona en un ambiente virtual que permite tener disponible 24/7 toda la data de nuestro destino que el agente pueda necesitar para realizar la venta. A su vez, contamos con un programa de incentivos (Peru Points) disponible para los mercados de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido donde los agentes registran sus ventas mensuales.

A diciembre del 2022 el programa Peru Agent cuenta con un total de 12,375 agentes registrados en la plataforma, de los cuales ya se han graduado 3,859 como Especialistas en el destino Perú. El programa de relacionamiento denominado Peru Points, ligado al de capacitación, ha registrado USD 4 906,475 en ventas generadas por los agentes de viajes.

En este marco, este tipo de servicio brinda herramientas digitales que son los principales medios de entrenamiento y relacionamiento con la industria turística, permiten informar y educar a los profesionales de la industria norteamericana y británica de manera ininterrumpida sobre la oferta del destino con la finalidad de incentivar sus ventas.

VI. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Mantener capacitado los agentes de viajes de los mercados de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido de forma permanente (24/7), mediante la contratación de una empresa que gestione la plataforma de capacitación virtual, de manera que se logre lo siguiente:

- Incrementar el conocimiento del destino Perú en los agentes de viajes del mercado anglosajón a través de los capítulos de capacitación, seminarios virtuales, boletines de noticias y materiales audiovisuales descargables.
- Incrementar el número de agentes de viajes registrados, graduados en la plataforma de capacitación virtual - PeruAgent.

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

- Incrementar las ventas del destino Perú en los mercados de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido.

VII. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere del Servicio de Gestión del Programa de Capacitación “Peru Agent”, “Peru Points” y Aplicativo “Sales Companion” (Web, Tablet, Phone y IOS & Android) para Estados Unidos, Canadá y Reino Unido.

VII.1. ACTIVIDADES

La activación de la plataforma “Peru Agent”, “Peru Points” y Aplicativo “Sales Companion” (Web, Tablet, Phone y IOS & Android) para Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, de capacitación debe tener una vigencia de 365 días calendario, contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo y cumplir con las especificaciones solicitadas en el presente término de referencia.

El servicio contemplará las siguientes actividades:

1. Suscripción de Licencia

a) Suscripción de Licencia para los mercados de Estados Unidos y Canadá

- Programa de capacitación “Peru Agent”
- Programa de incentivos “Peru Points”
- Aplicativo móvil “Peru Sales Companion” (Web, Tablet, Teléfono iOS & Android)

El servicio incluye:

- ✓ Actualización del diseño y mejoramiento del software y tecnologías, el cual comprende:
 - Actualización del software operativo de los aplicativos móviles (iOS & Android) de las plataformas existentes
 - Actualización de la gestión de contenidos (CMS), soporte, base de datos de registrados y graduados, contabilidad.
 - Alojamiento de la plataforma PeruAgent (Peru Agent Specialist, Peru Sales Companion y Plataforma Peru Points).
- ✓ Brindar entrenamiento en el uso del backend CMS system en caso sea necesario.
- ✓ Disponibilidad de la plataforma y del contenido en un 99.9%
- ✓ Contar con un backup de la plataforma y del contenido en sistema HTML5 actualizado. En el caso que se tenga pérdida de la información, el proveedor debe restablecer el backup.
- ✓ Contar con un backup de la base de datos de los usuarios captados por PROMPERÚ en el uso de la plataforma y su información relacionada.
- ✓ Garantizar una velocidad que cumpla con los estándares del aplicativo en los mercados de destino (Estados Unidos y Canadá).

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

- ✓ Tener un interfaz amigable y de fácil uso, para cualquier tipo de dispositivo (PC, Tablet, móvil), basándose en las tendencias de UX y UI del mercado de destino (Estados Unidos y Canadá) e industria de turismo.

b) Suscripción de Licencia para el mercado de Reino Unido

- Programa de capacitación “Peru Agent”
- Programa de incentivos “Peru Points”
- Aplicativo móvil “Peru Sales Companion” (Web, Tablet, Teléfono iOS & Android)

El servicio incluye:

- ✓ Actualización del diseño y mejoramiento del software y tecnologías, el cual comprende:
 - Actualización del software operativo de los aplicativos móviles (iOS & Android) de las plataformas existentes
 - Actualización de la gestión de contenidos (CMS), soporte, base de datos de registrados y graduados, contabilidad.
 - Alojamiento de la plataforma PeruAgent (Peru Agent Specialist y Peru Sales Companion).
- ✓ Brindar entrenamiento en el uso del backend CMS system en caso sea necesario.
- ✓ Disponibilidad de la plataforma y del contenido en un 99.9%
- ✓ Contar con un backup de la plataforma y del contenido en sistema HTML5 actualizado. En el caso que se tenga pérdida de la información, el proveedor debe restablecer el backup.
- ✓ Contar con un Backup de la base de datos de los usuarios captados por PROMPERÚ en el uso de la plataforma y su información relacionada.
- ✓ Garantizar una velocidad óptima del aplicativo según los estándares del mercado de destino (Reino Unido).
- ✓ Tener un interfaz amigable y de fácil uso, para cualquier tipo de dispositivo (PC, Tablet, móvil), basándose en las tendencias de UX y UI del mercado de destino (Estados Unidos y Canadá) e industria de turismo.

c) Actualización de contenido

- Incluye un total de 96 horas anuales para realizar actualizaciones de la plataforma para los tres mercados. El total de horas deberá ser consumidas durante el periodo del servicio.
- Las horas de actualización de contenido no se acumulan si no se usan, pero se pueden usar en cualquier plataforma. Es decir, si la plataforma de Reino Unido usa menos horas la plataforma de EE. UU./Canadá puede usar las horas en ese mismo mes.

d) Capítulo Nuevo Especializado en Idioma (Inglés Universal)

- PROMPERU definirá el tema y el nombre del capítulo.
- Estará disponible en las plataformas de USA, Canadá y Reino Unido.

El servicio incluye:

- ✓ PROMPERU entregará toda la información para la creación del capítulo.
- ✓ El nuevo capítulo debe de tener relación con la misma estructura de los capítulos existentes.

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

- ✓ Se agregarán los nuevos capítulos a la oferta general de LMS, también se integrarán como módulo adicional en los informes de backend, al igual que los otros capítulos.
- ✓ Los agentes de viaje que completen el nuevo capítulo obtendrán una insignia o estatus adicional en el diploma.

Nota: El dominio peruagent.com será transferido a la cuenta de PROMPERU una vez que el servicio termine.

2. Marketing

a) Marketing Anual para los mercados de Estados Unidos y Canadá

– Marketing Directo

- ✓ Enviar 06 correos electrónicos a través de base de datos del proveedor con más de 69,000 contactos. El envío promedio basado en una combinación de implementación "amplia" y "dirigida" es de alrededor de 35,000; de acuerdo a lo siguiente:
 - Un (01) email cada dos meses invitando a los agentes de viajes a la participación e inscripción general del programa.
 - ✓ Hacer seguimiento a través de 06 correos electrónicos a los agentes de viaje que descargaron el aplicativo Sales Companion, a fin de lograr que se registren en el curso de capacitación, así mismo a los agentes que se han registrado, pero aún no culminan con el curso de capacitación. Los envíos deberán ser de la siguiente manera:
 - Un (01) envío programado en los siguientes meses tentativos, los mismos que podrían ser cambiados: Abril, junio, agosto, octubre, diciembre 2023 y febrero 2024.
 - Actualizaciones mensuales del kit de marketing para clientes en las redes sociales.
- **04 webinars:**
- ✓ Organización de webinars para PROMPERÚ que se realizarán entre abril 2023 y marzo 2024. Los temas y expositores locales serán propuestos por el Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

Componentes de los webinar:

- Cada webinar de 25 Minutos de transmisión web en vivo
- 5-10 Minutos de Preguntas y Respuestas
- Inclusión de 2-3 presentadores por webinar
- Apoyo en el Desarrollo del contenido
- Moderador incluido
- Interacción de la audiencia a través de preguntas y respuestas, encuestas durante y después del webinar.
- Incluye equipo de producción del servicio, 2 correos electrónicos por webinar promoviendo el registro a enviarse antes de la realización del mismo.



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Comisión de Promoción del
Perú para la Exportación
y el Turismo - PROMPERÚ

Dirección de Promoción
del Turismo

- Reporte completo y adición de los nuevos participantes a la base de datos de PeruAgent de manera automática.
- Los webinars se alojarán de manera permanente dentro de la plataforma PeruAgent para que puedan ser escuchados, descargados o compartidos por los agentes de viajes.
- Entrega de un incentivo para cada webinar por parte del proveedor, se deberá coordinar con PROMPERU los detalles del mismo.

b) Marketing para el mercado de Reino Unido

- Marketing Directo

- ✓ Enviar a través de base de datos de Reino Unido del proveedor, 06 correos electrónicos, de acuerdo a lo siguiente:
 - Un (01) email cada dos meses invitando a los agentes de viajes a la participación e inscripción general del programa.
 - Hacer seguimiento a aquellos agentes de viaje que descargaron el aplicativo Sales Companion promoviendo su registro en el curso de capacitación o a agentes que se han registrado, pero aún no han culminado con la capacitación a través del envío de 04 correos electrónicos.
- **03 webinars:**
- ✓ Organización de webinars para PROMPERU que se realizarán entre abril 2023 y marzo 2024. Los temas y expositores locales serán propuestos por el Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

Componentes de los webinar:

- Cada webinar de 25 Minutos de transmisión web en vivo
- 5-10 Minutos de Preguntas y Respuestas
- Inclusión de 2-3 presentadores por webinar
- Apoyo en el Desarrollo del contenido
- Moderador incluido
- Interacción de la audiencia a través de preguntas y respuestas, encuestas durante y después del webinar.
- Incluye equipo de producción del servicio, 2 correos electrónicos por webinar promoviendo el registro a enviarse antes de la realización del mismo.
- Reporte completo y adición de los nuevos participantes a la base de datos de PeruAgent de manera automática.
- Los webinars se alojarán de manera permanente dentro de la plataforma PeruAgent para que puedan ser escuchados, descargados o compartidos por los agentes de viajes.
- Entrega de un incentivo para cada webinar por parte del proveedor, se deberá coordinar con PROMPERU los detalles del mismo.

- Marketing contenidos:

- ✓ Actualización del Kit de marketing, documento donde se detallan todos los componentes de la estrategia de marketing de la plataforma

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

3. Diseño Anual y Mejores prácticas

- ✓ Reportes de actualización de dashboard.
- ✓ Agregar navegación/botón en la página de destino para "Eventos" (seminarios web, Xpo, etc.)
- ✓ Nueva estructura para micro capacitación sobre temas y nichos específicos, donde el agente de viajes obtiene certificados adicionales y estatus para (A) Turismo Rural, y (B) Sostenibilidad.
- ✓ Actualizar al código web más reciente y el código de aplicación.
- ✓ Sistema de gestión de contenido actualizado y nuevos informes mejorados.

4. Programa de Incentivos (Peru Points)

a) Estados Unidos y Canadá

- El proveedor deberá encargarse de toda la gestión del programa de incentivos (Peru Points) durante la duración del servicio.
- El proveedor deberá organizar sorteos mensuales (12) donde participarán los agentes de viaje del mercado de Estados Unidos y Canadá. Habrá 01 ganador por cada sorteo realizado. Se deberá coordinar con PROMPERÚ los detalles del sorteo.
- Seguimiento a los agentes que culminen el programa de capacitación para que puedan incluir sus ventas de paquetes turísticos en la sección de Peru Points, para ello se deberá realizar el envío de 03 correos electrónicos.
- Los incentivos serán brindados por el proveedor de la siguiente manera:
 - Sorteo mensual entre agentes de viaje que finalicen el programa de capacitación o registren ventas en el programa de incentivos. Se deberán realizar 12 sorteos durante el periodo de contratación del servicio.
 - Entrega de un incentivo por parte del proveedor, los detalles del mismo serán coordinados con PROMPERU.

b) Reino Unido

- El proveedor deberá encargarse de toda la gestión del programa de incentivos (Peru Points) durante la duración del servicio.
- El proveedor deberá organizar sorteos bimensuales (6) donde participarán los agentes de viaje del mercado de Reino Unido. Habrá 01 ganador por cada sorteo realizado. Se deberá coordinar con PROMPERÚ los detalles del sorteo.
- Seguimiento a los agentes que culminen el programa de capacitación para que puedan incluir sus ventas de paquetes turísticos en la sección de Peru Points, para ello se deberá realizar el envío de 03 correos electrónicos.
- Los incentivos serán brindados por el proveedor de la siguiente manera:
 - Sorteo bimensual entre agentes de viaje que finalicen el programa de capacitación o registren ventas en el programa de incentivos. Se deberán realizar 6 sorteos durante el periodo de contratación del servicio.
 - Entrega de un incentivo por parte del proveedor, los detalles del mismo serán coordinados con PROMPERU.

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

Nota: A los 30 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato, el proveedor entregará lo siguiente:

- ✓ Dashboard protegido con contraseña que incluirá informes completos con una clasificación completa y Base de datos exportable.
- ✓ El compromiso y los KPI de habilitación de ventas.
- ✓ Capacitación: Sello de fecha para el registro, progreso del capítulo y graduación.
- ✓ Base de datos disponible para descargar en cualquier momento. Para Habilitación: Vistas totales de video, acciones, vistas colaterales totales, acciones, vistas/acciones de datos rápidos y datos similares. Será válido durante el plazo de prestación del servicio.

Los mismos que serán enviados por el proveedor por correo electrónico a cberroccal@promperu.gob.pe y ydiaz@promperu.gob.pe

Nota: Todo contenido que se menciona en el numeral VII.1 del inciso del N° 1 al N°4 que realizará el proveedor, será previamente aprobado por la Coordinación del Departamento de Mercado Anglosajón.

VII.2. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Empresa legalmente establecida en funcionamiento con un mínimo de 5 años con sede en Estados Unidos.

ACREDITACION:

- Se presentará una copia legible del registro comercial de la empresa.
- b) Experiencia en cuatro (04) servicios prestados en el desarrollo de plataformas de webinars (seminarios) y en la creación y gestión de plataformas de capacitación virtual en versión desktop (PC) y móvil en iOS y Android (que no requiera el uso del wifi o datos móviles) para agentes de viajes de turismo en los últimos seis (06) 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) o constancia de prestación de servicio, que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

VII.3. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El servicio se realizará de manera virtual, desde la sede central de las instalaciones del proveedor, mediante una plataforma tecnológica que permita llegar a una audiencia ampliada de agentes de viajes de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido.

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

El plazo de prestación del servicio será de 385 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, previo perfeccionamiento del contrato.

VII.4. PRODUCTOS

- El proveedor deberá enviar cuatro (04) informes trimestrales conteniendo las siguientes actividades:
 - Número de inscritos en el programa de capacitación (web, aplicativo móvil y Tablet), cada herramienta debe ser mostrado de forma individual y por mercado (US, CA y UK). Reporte de inscritos por programa de capacitación por país.
 - Número de graduados en el programa de capacitación (web, aplicativo móvil y Tablet), cada herramienta debe ser mostrado de forma individual y por mercado (US, CA y UK). Reporte de graduados por programa y país.
 - Análisis y resumen ejecutivo con información relevante para cada mercado (US, CA y UK).
 - Top tres de los principales agentes en ventas de los mercados de Estados Unidos y Canadá una vez que se haya realizado la entrega de incentivos.
 - Informe de las horas consumidas en la actualización de contenidos. Detalle de la información actualizada (requerimiento recibido, horas ejecutadas en el desarrollo del requerimiento, fecha de aprobación del área usuaria)
 - Reporte de resumen de los envíos de correos realizados durante el periodo. (enviados, leídos, rebotes, aperturas, rechazados y clicks)
- Reporte Final:
 - ✓ Resumen de las actividades realizadas por mercado (número de registrados en el entrenamiento y graduados).
 - ✓ Resultados obtenidos.
 - ✓ Gráfica con análisis y resumen ejecutivo por mercado.
 - ✓ Lista de contactos (Nombre, Apellido y agencia) de aquellos agentes de viajes captados por PROMPERU en la vigencia de la contratación y que pertenecen a los tres mercados.
 - ✓ Conclusiones y recomendaciones.

De existir observaciones, PROMPERÚ las comunicará al proveedor, por correo electrónico, otorgándole un plazo para subsanar no mayor a tres (3) días calendario contados a partir de la notificación de las observaciones.

Los informes serán envíos según el siguiente cronograma:

INFORMES TRIMESTRALES POR MERCADO	PLAZO DE ENTREGA DE INFORME TRIMESTRAL
Informe N° 1	Hasta 90 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.

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

Informe N° 2	Hasta 180 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.
Informe N° 3	Hasta 270 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.
Informe N° 4	Hasta 365 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.
REPORTE FINAL	PLAZO DE ENTREGA DE REPORTE FINAL
Reporte Final – Resumen de todas las actividades realizadas durante los 365 días calendarios contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.	Hasta 385 días calendario contados a partir de la confirmación del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo previo perfeccionamiento del contrato.

Los informes trimestrales y el reporte final serán enviados en un documento PDF a través de Ventanilla Virtual de PROMPERU: <http://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.

VII.5. FORMA DE PAGO

El pago deberá ser realizado en 04 pagos parciales e iguales vía transferencia bancaria en dólares americanos en las fechas que se detallan líneas abajo:

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

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

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

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

VII.6. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

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

VII.7 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.

VIII. 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:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

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

- 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.

IX. 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

X. SUSPENSION 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.

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

XII. 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, penalidades, 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.

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

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.

XIII. 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.

XIV. 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.