



TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN EN CAMPAÑA TÁCTICA CON UNA AGENCIA DE VIAJES EN LÍNEA (OTA)
EN EL MERCADO ITALIA

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo/Departamento de Mercado Europeo

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere la contratación para participar en una campaña táctica con una agencia de viajes en línea (OTA) con alta representatividad en el mercado Italia.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad pública del servicio a contratar, enmarcado en los objetivos institucionales, es promover el destino Perú e impulsar la comercialización de su oferta turística hacia el consumidor final de los segmentos *Millennial* y *Generación X*, generando conocimiento (*awareness*), fortaleciendo el posicionamiento del destino en dicho mercado y fomentando la concreción de ventas (*call to action*).

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

La presente contratación corresponde a la partida presupuestal ÁPEX 0991.2023 – Campaña Digital OTA Europa - Italia

Centro de Costo: Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo/Departamento de Mercado Europeo

5. ANTECEDENTES

La Dirección de Promoción del Turismo es el órgano de línea responsable de la promoción del turismo receptivo e interno, a través de la realización de actividades de promoción del destino Perú, de fortalecimiento de la gestión comercial de las empresas y de inteligencia turística, que contribuyan con el desarrollo sostenido y descentralizado del país, en concordancia con las políticas, lineamientos, objetivos y metas sectoriales. Su gestión impacta en el objetivo general institucional de contribuir efectivamente al crecimiento sostenido y descentralizado de las divisas generadas por 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 contribuir al cumplimiento de las metas planteadas para el presente año, PROMPERÚ viene trabajando estrategias de reactivación de turismo receptivo a través de la identificación de actividades que permitan alcanzar las metas y estrategias establecidas en el mercado para la promoción adecuada del destino ante el público italiano. Entre las estrategias de promoción dentro del Plan Operativo Institucional para este mercado se tiene contemplada la participación en campañas tácticas con empresas del sector turismo cuyo campo de acción se despliega en el mercado de Italia.

Es por lo antes mencionado, que ha surgido la necesidad de contratar el servicio de participación



en una campaña táctica en el mercado Italia para así fomentar el viaje a nuestro destino en base al aprovechamiento de una oportunidad comercial.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación tiene por objetivo fortalecer el posicionamiento de nuestro destino a través de la promoción y comercialización de paquetes turísticos, impulsando la recuperación del flujo turístico internacional desde el mercado Italia.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

La empresa a ser contratada deberá desarrollar una campaña táctica para promocionar el destino Perú con la finalidad de impulsar el flujo turístico internacional proveniente del mercado italiano.

7.1. Actividades

Durante el periodo de ejecución el proveedor realizará 01 campaña táctica dirigida al consumidor final que incluya las siguientes actividades:

- Creación de un micrositio en el sitio web de la agencia de viajes en línea (OTA) en Italia que incluya contenido y ofertas de viaje al Perú. Se deberá incluir un enlace mediante texto o banner hacia el portal peru.travel.
- Presencia en el home del sitio web de la OTA en Italia a través de banners en formato de video (970x250) Slash (300x600) y Native.
- Presencia en la página de resultados del sitio web de la OTA mediante banners estándar.
- Presencia en la cuenta de Facebook de la OTA en Italia a través de Facebook Ads.
- Presencia en la cuenta de Instagram de la OTA en Italia a través de Instagram Ads.
- Presencia del destino Perú en pantallas exteriores en las ciudades de Roma y Milán durante un mínimo de dos semanas. La localización de las pantallas se basará en las zonas de alto tránsito e impacto para los segmentos priorizados: Millennials y Gen X. El diseño de la gráfica deberá contener un código QR que redirige al micrositio de la campaña.

El proveedor desarrollará, diseñará y distribuirá todas las piezas y contenidos, los cuales deberán ser previamente aprobados por PROMPERÚ.

A partir de la campaña táctica ejecutada, el proveedor deberá:

- Generar una cobertura de al menos 5,000,000 de impresiones.
- Obtener un tráfico web de al menos 10,000 clicks y visualizaciones de video por al menos 1,500 views como resultados garantizados de la compra de pauta.
- Lograr reservas de al menos 300 pasajeros.
- Generar ventas por un mínimo de € 270,000.00

Estos resultados deberán verse reflejados en el Producto 1 (reporte de resultados).

7.2. Requisitos del proveedor

7.2.1 Experiencia en tres (03) servicios prestados en la elaboración y ejecución de campañas de promoción turística en el mercado italiano en los últimos tres (03) años.

Se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos o



(ii) constancias o (iii) certificados u (iv) órdenes de servicio (v) o comprobantes de pago o (vi) o constancia de prestación de servicio o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

Plazo:

El plazo de prestación del servicio será de 37 días calendarios contados a partir del día siguiente de perfeccionado el contrato.

Lugar:

Territorio italiano.

7.4. Productos

El producto será entregado en formato digital (archivo PDF) mediante la Ventanilla virtual ingresando al siguiente link: <https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/> dirigidos al Departamento del Mercado Europeo de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo para su conformidad.

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

Producto	Información a entregar	Plazo de entrega del producto
1	<p>Reporte de resultados, el cual deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evidencias de cada uno de los contenidos publicados (post, micrositio, banners, pantallas, entre otros) a través de capturas de pantalla.• Datos sobre el tráfico generado en la página dedicada al Perú y sitios web (visitas, usuarios, páginas vistas, tasa de rebote e inicios de sesión) a través de Google Analytics u otra plataforma.• Las publicaciones en cada red social con los siguientes indicadores: alcance por cada publicación, impresiones, clics, visualizaciones e interacciones por cada publicación, analítica que arroja cada red social.• Un reporte del adserver donde se evidencie los resultados de la pauta de cada medio con el número total de impresiones, clics, vistas, visitas, CTR (click through rate) u otros resultados de acuerdo al tipo de compra.• Alcance, impactos (cantidad de veces del anuncio), frecuencia (cada cuanto tiempo se muestra el mensaje), formato de las pantallas, cantidad de anuncios y periodo de exposición en las pantallas en Roma y Milán.• Información de las reservas: número y listado de reservas, número de pasajeros, estadía promedio, ticket promedio y ventas totales.• Resumen de los resultados totales obtenidos	<p>Hasta 37 días calendarios contados a partir del día siguiente de perfeccionado el contrato.</p>



7.5. Forma de pago

El pago se realizará en 01 pago único en moneda extranjera (euros), por transferencia bancaria, para lo cual el proveedor deberá de haber entregado el producto según se detalla en el punto 7.4. y deberá contar con la conformidad de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo y el Departamento del Mercado Europeo y con el visto bueno de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País. La emisión de la conformidad no superará de 07 días calendario de aprobado el producto.

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago 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:

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

adjuntar:

- a. El correo de notificación de la orden de servicio
- b. Orden de servicio

En caso cuente con su comprobante de pago Electrónico debe de enviar el documento.

7.6. Conformidad del servicio

Deberá contar con la conformidad de la Subdirección de Promoción de Turismo Receptivo y el Departamento de Mercado Europeo, y con el visto bueno de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País. La emisión de la conformidad no superará los 07 días calendario aprobado el producto.

7.7. 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.

8. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

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.

9. 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:

- 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

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.

14. 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.

15. 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.