



TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA DIGITAL DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES

Centro de Costo	Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País	
APEX	0821.2024	Gestión Digital - OEIM

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País

2. OBJETO DEL SERVICIO

Contratar el servicio de suscripción a la plataforma digital especializada en gestión de redes sociales para la administración de publicaciones en redes.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad gestionar y analizar las más de 40 cuentas sociales de las direcciones de Turismo, Marca País y Exportaciones en las principales redes sociales como Facebook, Instagram, X, TikTok, YouTube, desde una única plataforma que optimice nuestro flujo de trabajo y nos dé una vista panorámica de la estrategia de contenidos y performance de las campañas de PROMPERÚ. Así como el monitoreo de cuentas sociales públicas de la competencia.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Centro de Costo: Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País

APEX: 0821.2024 - Gestión Digital - OEIM

5. ANTECEDENTES

PROMPERÚ a través de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País y de Coordinación de Gestión de Medios Digitales, el cual administra y gestiona todas las redes sociales de la institución se encuentra en la necesidad de contar con la suscripción a una plataforma que permita administrar y gestionar de manera más eficiente nuestra generación de contenido en todos nuestros perfiles sociales, que son más de 40 cuentas de las direcciones de Turismo, Marca País y Exportaciones, a fin de tener un mayor orden en la planificación, creación, publicación y optimización en tiempo real de nuestro contenido en redes sociales.

Asimismo, la plataforma debe brindar la analítica de las métricas más relevantes para cada red social a fin de poder analizar nuestro performance multiplataforma de campañas; así como el de cuentas sociales externas a la institución, que hayan sido agregadas según las campañas u objetivos planteados. Además, de contar con dashboards o tableros personalizados y automatizados que



permitan una vista multiplataforma social de las diversas campañas para su posterior análisis, con el objetivo de mejorar nuestra estrategia de contenidos en redes.

En ese sentido, se requiere la contratación de la plataforma digital de gestión de redes sociales para la administración, programación y ejecución de publicaciones desde un solo lugar, con un panorama estadístico del performance de la cuenta para optimizar nuestras campañas y asegurarnos de que lleguen a los usuarios en los momentos correctos. Esta solución digital es necesaria para el equipo del Departamento de Gestión de Medios para un trabajo más fluido y conjunto en la estrategia digital de PROMPERÚ. Además de ser un apoyo en el monitoreo del performance de redes sociales en el contenido público de la competencia, como Marca Chile, entre otros.

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere contar con una plataforma de gestión de redes sociales para administrar, planificar, gestionar, publicar, optimizar y analizar nuestras más de 40 cuentas sociales de las direcciones de Turismo, Marca País y Exportaciones en redes como Facebook, Instagram, X, Tik Tok, YouTube. De este modo, tener una visibilidad total de nuestro contenido generado según la estrategia digital, flujo de publicaciones, respuesta inmediata y análisis de la comunicación y performance de las campañas realizadas por PROMPERÚ. Así como el benchmark de cuentas sociales públicas de la competencia.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

7.1 ACTIVIDADES:

El servicio contendrá lo siguiente:

- Gestión y administración de 51 perfiles sociales en la plataforma.
- Programación y publicación automática de contenido en nuestros perfiles sociales de Facebook, Instagram, X, YouTube, TikTok.
- Módulo de Social Media Analytics que proporciona estadísticas de las métricas más relevantes según cada red social para analizar nuestro desempeño de campañas. La plataforma debe permitirnos monitorear el rendimiento de nuestras publicaciones y comparar el performance de las cuentas sociales de PROMPERÚ en redes. Asimismo, se podrá analizar “campañas” por medio de la asignación de etiquetas que filtre las publicaciones. Generar dashboards de analítica y exportación.
- Módulo de Contenido que recopile información de todos nuestros canales sociales y muestre el contenido que conecta más con las audiencias, así como inspiración e ideación de contenidos según actualidad y tendencias, permitiendo al equipo optimizar la estrategia de contenidos.



- Calendario de contenidos sociales unificado. Monitoreo y seguimiento de publicaciones en todos nuestros perfiles sociales desde una vista por día y mensual.
- Funciones de gestión comunitaria, como bandeja de entrada unificada, priorización de comentarios por puntuación.
- Análisis de sentimiento de redes sociales totalmente automatizado por idiomas.
- Módulo de Influencers para propuesta de campañas con PROMPERÚ, con información de publicación con más engagement, nivel de influencia, seguidores, etc. Análisis de sus plataformas sociales de Instagram y YouTube.
- Asignar roles a usuarios para permisos de creación, edición, publicación y analistas de contenido para cada cuenta social.
- Contar con swapping para intercambiar perfiles sociales en la plataforma mensualmente.
- Usuarios ilimitados en la plataforma a la cuenta de PROMPERÚ. Se podrá asignar una cuenta social específica a la que el usuario tendrá acceso según el rol.
- Atención al cliente y soporte técnico 24/5.
- Portal de Aprendizaje online.
- Sesiones de capacitación para usuarios nuevos o según requerimiento por parte de PROMPERÚ.

7.2 PRODUCTO

El proveedor deberá registrar el producto en la Ventanilla Virtual de PROMPERU (<https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe>) dirigido a la Oficina de Estrategias de Imagen y Marca País.

PRODUCTO	CONTENIDO	PLAZO DE ENTREGA
01	Archivo PDF con credenciales habilitadas de la plataforma del proveedor. Asimismo, se deberá adjuntar la orden de servicio.	Hasta cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

Nota:

Las credenciales de acceso serán entregadas vía correo electrónico con un print de pantalla del correo de los accesos o habilitaciones.



Los accesos serán remitidos a los correos electrónicos: lhidalgo@promperu.gob.pe y llopez@promperuext.pe

Por otra parte, recepcionado las credenciales por ventanilla virtual, el Departamento de Gestión de Medios Digitales se encargará de verificar si el acceso es correcto y confirmará por correo al proveedor, adjuntando la captura de pantalla a la plataforma web activa. Esa fecha se tomará como inicio de la vigencia del acceso a plataforma web.

7.3. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar de prestación será desde las instalaciones del proveedor, que cuenten con los servidores respectivos.

El plazo de prestación del servicio será hasta el 23 de diciembre de 2024, contados a partir de la confirmación de la habilitación de las credenciales para accesos a los usuarios de Promperú, previa notificación de la orden de servicio.

7.4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con experiencia en suscripción de licencias de software de gestión de redes sociales o analítica de redes sociales.

Acreditación:

Se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copia simple de órdenes de servicio o contratos o comprobantes de pago o constancia de prestación de servicio o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

7.5 OTRAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor 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.

7.6. 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.

El pago total se realizará por transferencia bancaria y en moneda extranjera (dólares americanos) para lo cual el proveedor deberá haber entregado el producto y contar con la conformidad de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País previo visto bueno de la Oficina de Tecnologías de la Información. La conformidad no superará de siete (7) días calendario de producida la recepción del producto.



Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago a la dirección de correo electrónico comprobantepago@promperu.gob.pe con atención a la Unidad de Finanzas 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

7.7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Deberá de contar con la conformidad de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País y con el visto bueno de la Oficina de Tecnologías de la Información.

7.8 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá guardar la más estricta confidencialidad con toda la información que se le suministre durante el cumplimiento de su trabajo, así como de los informes derivados de su contratación. La información que PROMPERÚ suministre al proveedor podrá ser utilizada únicamente para los fines del servicio, quedando terminantemente prohibido cualquier tipo de reproducción, publicación, disertación o divulgación pública o con terceros, por cualquier medio verbal y /o escrito.

8. 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.

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

Quando 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) Cualquiera de las partes puede resolver el Contrato por caso fortuito, fuerza mayor o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del Contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del 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, 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.

13. ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.