

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA DIGITAL ESPECIALIZADA EN SOCIAL LISTENING

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

I. 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 monitorear constantemente en el entorno digital, las conversaciones, opiniones, comentarios que se dan en tiempo real, de las diferentes campañas, publicaciones promocionadas en web y redes sociales y que realizan las direcciones de turismo, marca país y exportaciones, a fin de tomar decisiones inmediatas o analizar insights valiosos para optimizar nuestra estrategia de comunicación.

Por ello, se necesita contar con una herramienta digital especializada en social listening, que nos permita realizar todas estas acciones.

II. OBJETO DEL SERVICIO

Contratar el servicio de suscripción a la plataforma digital especializada en social listening.

III. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad de la presente contratación, es contar con una herramienta para monitorear la escucha social de nuestros activos digitales en portales y redes sociales: Institucional PROMPERÚ, Marca País, Receptivo (Mercado Asiático, Anglosajón, Latinoamérica y Europa), Turismo Interno y Exportaciones, para obtener información valiosa que nos permita tomar decisiones. La eficiencia en la escucha social, estar al tanto de las conversaciones, opiniones y sentimientos de los usuarios, nos ayudará a obtener mejores resultados de las campañas y gestión de imagen de marca, lo cual beneficia tanto a usuarios internos como externos a la institución.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar acceso a una plataforma digital de social listening a través de una suscripción, lo cual permitirá a PROMPERÚ:

- Detectar, monitorear, catalogar y analizar las conversaciones en tiempo real.
- Listening en una amplia cobertura de plataformas sociales (Facebook, X, Instagram, Instagram Reels, YouTube, TikTok, LinkedIn, Threads, News), **Plataformas de Asia** (Weibo, Tencent QQ y WeChat) y web (News, Blogs, Foros, Reddit).
- Menciones mensuales ilimitadas para las búsquedas por palabra clave en más de 200 idiomas.

- Análisis de conversaciones por sentimiento.
- Análisis y segmentación de audiencias por edad, género y ubicación geográfica.
- Catalogar las búsquedas por temáticas o tópicos de hasta 20 proyectos.
- Gestión de etiquetado automático de todas las menciones recolectadas.
- Gestión de la reputación online: visualización de tendencias de búsqueda para todas las palabras clave o conceptos a monitorear, competidores, industria y general.
- Búsquedas históricas de menciones pasadas de 24 meses.
- Generación de reportes personalizados por temática ilimitados.
- Detección de crisis por medio de alertas personalizadas.

El servicio de suscripción incluye:

- Servicio de configuración inicial de la cuenta en la plataforma.
- Usuarios y accesos ilimitados (Administradores y visualizadores).
- Capacitaciones presenciales in-house o remotamente.
- Acompañamiento: Account Manager, Consultor, Formador en nuestro idioma.
- Soporte funcional y técnico 24/7.
- Soporte personalizado vía WhatsApp en horario de oficina.
- Entrenamiento básico a nuevo personal el cual deberá constar de: creación de dashboards, acceso a nuevas personas, búsqueda de menciones, creación de temáticas o tópicos, entre otros.
- Llamadas de seguimiento durante las primeras semanas con el nuevo personal o usuario a cargo de PROMPERÚ para que utilice la herramienta de forma óptima.

V. PRODUCTO

El proveedor deberá brindar las credenciales de acceso vía correo electrónico (en coordinación con PROMPERÚ, al cual se le debe asignar un password de acceso, además de asignar los roles que comprende la suscripción) en un plazo de hasta 5 días calendario, contados desde el día siguiente notificada la orden de servicio.

Asimismo, el proveedor remitirá el producto correspondiente adjuntando la orden de servicio y el pdf del correo con los accesos brindados, a través de "Ventanilla Virtual" de Promperú, <https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe>, con atención a la Oficina de Estrategias de Imagen y Marca País. En esta ventanilla podrán presentar sus trámites durante 24 horas del día, sin embargo, los plazos de presentación serán los siguientes:

- De lunes a viernes de 9.00 am a 17.00 horas, días laborales, serán considerados presentados el mismo día.
- Si fuera presentado posterior a las 17 horas será considerado presentando el día laborable siguiente.
- Si fuera presentado en un día no laborable, será considerado presentado el día laborable siguiente.

Además, los accesos serán remitidos al correo electrónico de: lhidalgo@promperu.gob.pe y barango@promperu.gob.pe

VI. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá tener como experiencia mínima un (01) servicio de social listening y benchmarking de redes sociales.

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.

VII. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

El Contratista 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 PROMPERU 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 o escrito.

VIII. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de hasta 5 días calendario contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio, plazo en el que deben estar habilitados los accesos.

NOTA: La vigencia de la suscripción será por 12 meses contados a partir del día siguiente de entregado y habilitado los accesos, previa notificación de la orden de servicio.

IX. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en 01 pago único 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 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:

En caso que el comprobante de pago sea electrónico, deberá ser enviado vía correo electrónico a: comprobantepago@promperu.gob.pe y correo electrónico: lhidalgo@promperu.gob.pe – Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País.

X. 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.

XI. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio lo otorgará la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País y visto bueno de la Oficina de Tecnologías de la Información. La emisión de la conformidad no superará los 07 días calendario de haberse realizado el servicio.

XII. 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.

XIII. 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.

XIV. 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.

XV. 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

XVI. 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.

XVII. 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.

XVIII. 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.