

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ACCESO A PLATAFORMA DE PERCEPCIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

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

La presente contratación tiene como objeto contar con un proveedor que brinde el servicio de acceso a una plataforma que brinda información sobre la percepción de los destinos turísticos peruanos y elabore un dashboard, de acceso público, personalizado.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública obtener información actualizada sobre el posicionamiento y la percepción de los principales atractivos y sitios turísticos a nivel nacional, entre los visitantes nacionales y extranjeros. Asimismo, obtener un dashboard totalmente personalizado con el fin de detectar las oportunidades que estimulen el desarrollo y la diversificación de nuevos productos y experiencias turísticas.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

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

APEX	0145.2023
Nombre	Análisis Benchmark, tickets aéreos y conectividad
Categoría presupuestaria	POI
Tipo de Actividad	Estudio
Centro de Costo	Dpto. de Inteligencia de Mercados Turísticos
Fuente de Financiamiento	ROF

5. ANTECEDENTES

Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000229-PROMPERÚ/PE de fecha 30 de diciembre del 2022, se oficializa el Plan Operativo Institucional 2023 de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ, aprobado por el Consejo Directivo en la Sesión del 20 de diciembre del 2022. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 63° del Texto Integrado del ROF de PROMPERÚ, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 060-2019-PROMPERÚ/PE, la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística (SIT) es la unidad orgánica encargada de proponer, analizar, desarrollar estudios, investigaciones y prospecciones de mercado, que orienten la formulación de estrategias y acciones para la promoción del turismo a nivel nacional e internacional; y de proveer y difundir información estratégica-comercial de turismo a los actores involucrados en la promoción del turismo.

Por ello, la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística tiene dentro de sus funciones:

- Adquirir, consolidar, sistematizar y almacenar reportes estadísticos, estudios de mercado e investigaciones realizadas, administrando y promoviendo su uso y difusión a través del sistema de información comercial turística y otros medios de difusión.
- Gestionar la implementación, uso y mantenimiento del sistema de información comercial turística, y difundirlo a las partes interesadas del sector.
- Formular, proponer, organizar, difundir y supervisar el desarrollo de programas de capacitación y asistencia técnica en materia de inteligencia y mercadeo turístico, dirigidos a los prestadores de



servicios turísticos nacionales, específicamente las pequeñas y medianas empresas, de tal manera que, contribuyan al desarrollo de la competitividad en la comercialización de los destinos turísticos.

En esa línea, la Subdirección debe proveer de información, a los especialistas de la Dirección de Turismo, de cómo es el actual posicionamiento y percepción de los visitantes, nacionales e internacionales, sobre los principales atractivos turísticos de nuestro país.

Por consiguiente, el análisis de la valoración online de la oferta turística de Perú, desde el punto de vista del visitante, y su distribución espacial será un pilar fundamental para el descubrimiento de nuevas oportunidades que estimulen el desarrollo y diversificar nuevos productos y experiencias. Esto contribuirá a favorecer la sostenibilidad de Perú como destino turístico, así como a impulsar la innovación y la inteligencia de datos para la toma de decisiones en los actores del sector.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general es contar con el acceso a una plataforma general que permita monitorear el sentimiento del visitante, conocer las facetas de la experiencia por la que pasó el turista en los destinos turísticos, además del posicionamiento competitivo de los diferentes destinos, atractivos del Perú y sus elementos diferenciales. Además de contar con un dashboard personalizado.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

- Consolidación de los comentarios online realizados por los turistas nacionales e internacionales en plataformas digitales de opinión (Ej. TripAdvisor, Google, entre otros).
- Identificación de los atractivos turísticos con mayor valoración de Perú, así como aquellos que requieren de acciones de mejora o de mayor promoción.
- Conocer cómo varía la satisfacción del turista según los mercados de origen (designados por PROMPERÚ¹) y cuáles son los mercados con mayor y menor grado de satisfacción.
- Medir el grado de conocimiento de la oferta turística con un enfoque geográfico para identificar oportunidades para la promoción de atractivos poco visitados en determinadas regiones o ciudades del Perú y así poder maximizar los beneficios socioeconómicos del turismo y contribuir a la sostenibilidad del destino.
- Conocer la satisfacción de la experiencia turística acuerdo a las categorías o subcategorías de los sitios y experiencias de interés.
- Elaboración de un dashboard de acceso público, personalizado.

¹Notas: A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, PROMPERÚ designará los mercados de origen (Numeral 7.3).

7.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

- El proveedor brindará acceso a tres (03) usuarios de la Entidad, a una plataforma que deberá tener como indicadores y características:
 - Extracción, recopilación y análisis de comentarios online realizados por turistas (nacionales e internacionales), que visitaron los diversos destinos turísticos del Perú, en diversas plataformas de opinión.
 - Comparativo de la evaluación vs períodos anteriores, además del acceso a datos históricos (desde 2018 hasta la actualidad).
 - Análisis de 800 atractivos turísticos del Perú.
 - Mapa de posicionamiento estratégico de los atractivos en base al análisis de sentimientos de los comentarios.
 - Segmentación de los comentarios por país (designados por PROMPERÚ¹).

- Calificación, número y recuento de reseñas.
 - Análisis de la percepción por mercado, perfiles de interés y grupos de viaje (grupos familiares, amigos, parejas).
 - Análisis espacial de la oferta turística con enfoque regional.
 - Datos sincronizados diariamente/semanalmente (dependiendo de las fuentes).
 - Opción de exportar los datos en Excel.
- El proveedor desarrollará un dashboard de acceso público personalizado en base a la metodología Social listening - Big Data. Este dashboard deberá tener los siguientes indicadores:
 - Número de comentarios por atractivo turístico del Perú.
 - Cantidad de atractivos, de comentarios y valoración promedio por región.
 - Ranking de atractivos turísticos según número de comentarios y puntaje/valoración.
 - Segmentación de resultado en base al grupo personas y país de origen

Nota: PROMPERÚ no brindará datos ni acceso a las fuentes, tales como redes sociales, webs de viaje y medios digitales, la información debe ser desarrollada/extraída en su totalidad por el proveedor.

7.2 METODOLOGÍA

Técnica: Soluciones de conocimiento, mediante el uso de datos anonimizados, recogidos de las principales plataformas digitales de comentarios (redes sociales, webs de viaje y medios digitales).

El proveedor deberá utilizar alguna herramienta que le permita consolidar los comentarios en línea realizados en más de 25 plataformas digitales de opiniones, entre las que destacan Google, Booking, Expedia, TripAdvisor, Facebook, entre otras. Dichos comentarios relevados en los portales serán analizados por medio de algoritmos y técnicas de machine learning (análisis sentimental) para la creación de una lista de indicadores sobre la satisfacción y/o percepción de los turistas.

Ámbito geográfico: Nivel global

Universo a investigar: Conformado por toda la información (datos anonimizados) de los 800 atractivos turísticos del Perú más comentados, ingresados a la web en los últimos diez años.

7.3 RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

En un máximo de cinco (05) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, el Departamento de Inteligencia de Mercados Turísticos brindará al proveedor, vía correo electrónico, la lista de atractivos turísticos, la lista de países de origen y las cuentas de correo de tres (03) usuarios, los cuales tendrán acceso a la plataforma.

7.4 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con experiencia en análisis de Big Data para el sector turístico con énfasis en el análisis de información no estructurada (comentarios) en plataformas digitales, en el sector público o privado.

Acreditación: La experiencia se acreditará mediante la presentación copias de contratos u órdenes de servicio, constancias de prestación de servicios o comprobante 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 hasta será de 24 meses contados a partir del día siguiente de la entrega y confirmación de acceso a la plataforma por parte de proveedor, 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:

N°	Detalle	Plazo límite de entrega
1.	Acceso a tres (03) usuarios a la plataforma en el que se podrá tener acceso al análisis de la información detallada en el numeral 7.1. Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará el correo electrónico remitido a la cuenta designada, con la cual se notificó la habilitación de acceso a la plataforma; además, se deberá adjuntar la orden de servicio.	Hasta 10 días calendario, contados a partir del día del día siguiente de la entrega de los recursos a ser provistos por la Entidad.
2	Primer prototipo del dashboard personalizado*. Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará las imágenes del primer prototipo del dashboard.	Hasta 25 días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega y confirmación de acceso a la plataforma por parte de proveedor, previa notificación de la orden de servicio.
3	Segundo y último prototipo del dashboard personalizado. Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará las imágenes del segundo y último prototipo del dashboard, con los cambios hechos en base a los comentarios solicitados por el Dpto. de Inteligencia de Mercados Turísticos.	Hasta 90 días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega y confirmación de acceso a la plataforma por parte de proveedor, previa notificación de la orden de servicio

7.7 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.

7.8 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

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

7.9 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.

En cuanto a la forma de pago, se realizará en tres pagos parciales, en moneda nacional o extranjera y por transferencia bancaria a la cuenta que indique el proveedor;

- **1er pago** – 50% del monto total contratado a la entrega y aprobación del producto 1
- **2do pago** – 25% del monto total contratado a la entrega y aprobación del producto 2
- **3er pago** – 25% del monto total contratado a la entrega y aprobación del producto 3

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 N° 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.

7.10 CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

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

7.11 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.

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. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el supuesto que, para la ejecución del presente servicio, el contratista accediera a datos personales almacenados o recopilados por PROMPERÚ, se obliga a guardar absoluta confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales. En cualquier caso, será PROMPERÚ, el que decidirá sobre la finalidad, contenido y uso de estos.

El proveedor, en su calidad de encargado de tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y en particular, se compromete específicamente a:

1. Custodiar los datos personales a los que tendrá acceso, adoptando las medidas de índole jurídica, técnica y organizativa necesarias, en especial las establecidas en el Reglamento de la Ley N° 29733 y demás disposiciones de desarrollo, para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento indebido o acceso no autorizado.
2. Utilizar los datos personales accedidos exclusivamente para la ejecución del servicio pactado.
3. Garantizar que los datos personales a los que acceda sean tratados únicamente por personal cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio. Es responsabilidad del proveedor comunicar a sus colaboradores las medidas de seguridad que deben aplicar y el deber de secreto que han de mantener, incluso una vez concluido el servicio.
4. Admitir revisiones y auditorías que, de forma razonable, pretenda realizar PROMPERÚ, respecto al cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales, en el marco del presente servicio.
5. Una vez concluido el servicio, el proveedor deberá devolver a PROMPERÚ los soportes y documentos que contengan datos personales, de ser el caso. Asimismo, deberá eliminar definitivamente cualquier copia generada.

En el supuesto que, el proveedor incumpla con lo establecido a la suscripción del contrato o con las obligaciones derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, el proveedor asumirá la total responsabilidad frente a las acciones civiles y/o penales que se puedan generar.

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) 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.

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, 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 Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y/o en la Directiva que regula las Contrataciones con proveedores no domiciliados en el País en PROMPERU, y demás normas complementarias; según corresponda.