

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **SERVICIO DE AGENCIA DE MARKETING DIGITAL PARA CAMPAÑA DIGITAL III DE PROMPERÚ PARA EL MERCADO JAPON**

Centro de Costo	Sub Dirección de Promoción del Turismo Receptivo - Departamento del Mercado de Asia y Oceanía
APEX	1123.2023 Campaña Digital de Promoción en Japón

#### **1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO**

Departamento del Mercado Asia y Oceanía de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo

#### **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar una agencia de marketing digital de Japón para brindar un servicio especializado con el fin de desarrollar contenido localizado para utilizarlo en activaciones de marketing en redes sociales y publicidad digital.

#### **3. FINALIDAD PÚBLICA**

La presente contratación tiene como finalidad pública fortalecer el conocimiento del Perú y promocionar una oferta diversificada del destino dentro del mercado japonés, utilizando canales virtuales y acciones promocionales dirigidas tanto al comercio como al consumidor final, que repercuta en el flujo turístico de Japón hacia el Perú, en esta medida se asegura cumplir con el objetivo estratégico institucional para el sector turismo de **“Recuperar los viajes internacionales y las divisas generadas para el sector turismo”**; mencionado en el Plan Estratégico Institucional de PROMPERÚ del periodo 2022 al 2025.

#### **4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO**

Categoría Presupuestaria: Promoción Digital

Categoría: Actividad operativa con APEX 1123.2023

Actividad Operativa del POI: Campaña Digital de Promoción de Japón

#### **5. ANTECEDENTES**

Es importante enfatizar en la necesidad de promocionar el destino Perú de forma apropiada, utilizando los canales que contribuirán al éxito de los propósitos de crecimiento de los mercados emisivos de Japón.

La puesta en marcha de nuestras acciones de promoción del Perú en Japón necesita también de otras acciones colaterales necesarias para incentivar al potencial viajero japonés a visitar nuestro destino.

El uso de los canales virtuales y las plataformas digitales, que permiten interactuar con el consumidor final, no solo sirven para la difusión de información sobre el destino, sino también para influir en su decisión de compra, esto a través de acciones de marketing digital dirigidos a los públicos objetivos definidos para el mercado japonés.

Hemos desarrollado una estrategia digital basada en acciones específicas para el Mercado japonés. Dentro del plan operativo del mercado japonés, entre las acciones promocionales dirigidas al consumidor final, se considera prioritario el servicio de una agencia de marketing digital local. Es importante resaltar que este servicio ha permitido el crecimiento de los visitantes a nuestro país y ha creado conciencia entre los potenciales viajeros japoneses para difundir los principales destinos turísticos del Perú.

Entre las naciones de Asia Pacífico, Japón tiene uno de los números más altos de usuarios de Internet como porcentaje del total de la población. Según GlobalData, el 91.8% del total de la población es usuario de internet (+115 millones de personas). Se encuentra en tercer puesto en cuanto a penetración de teléfonos móviles en el Asia.

El 12 de marzo de 2020, la enfermedad infecciosa “COVID 19” fue declarada pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud (OMS), debido a su alto nivel de contagio demostrado en las cifras de casos confirmados diariamente a nivel internacional, especialmente países en Asia y Europa.

Este evento no planificado provocó que los países de los cinco continentes tomarán progresivamente diversas medidas para prevenir y contener la enfermedad. Estas medidas incluyeron el cierre de fronteras internacionales y el aislamiento social, que, a su vez, produjeron una correlación negativa inmediata en la economía mundial y un impacto directo en el sector turístico.

Actualmente, persiste la preocupación por la recuperación financiera de los prestadores de servicios turísticos en todo el mundo debido al impacto de la pandemia.

En este contexto, dentro del plan operativo para el mercado japonés, se considera importante la contratación de servicios de agencia de marketing digital que trabaje la creación de contenidos AD HOC, exclusivamente dirigido al mercado japonés a través de los canales y herramientas digitales, que permita promocionar el destino Perú de forma apropiada, usando estos canales, que son un entorno informativo y de noticias accesible y confiable en ambos países, se contribuirán al éxito de los propósitos de crecimiento del mercado emisor japonés.

## **6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Realizar la promoción y creación de contenidos en espacios digitales mediante la contratación de una agencia de marketing digital que implemente la estrategia de marketing localizada digital para la campaña digital para el mercado japonés, de manera que se logre:

- ❖ Construir conocimiento y expectativa de nuestro destino (awareness) entre la audiencia japonesa que usa masivamente las redes sociales.
- ❖ Dirigir tráfico a nuestras plataformas de tal forma que se contribuya a incrementar el conocimiento acerca de la oferta vigente.
- ❖ Generar contenido localizado para ser utilizados en acciones promocionales en el

mercado japonés, dirigidas tanto al comercio como al consumidor final.

## **7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El proveedor desarrollará contenidos en base al estilo de las tendencias digitales en Japón , con el fin de crear contenido personalizado de alta calidad en diferentes formatos. Este material será utilizado en acciones promocionales en el mercado japonés, lo que tendrá un impulso desarrollando campañas con media buy and always on.

### **7.1. ACTIVIDADES**

El proveedor deberá realizar las siguientes actividades:

#### **A. ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO DE CONTENIDO**

La empresa debe realizar una investigación y comprensión sobre el destino Perú y sus objetivos de mercado. Basados en este trabajo, crearán y enviarán en formato digital, un plan de operación y principales tendencias del mercado japonés. Para hacer esto, se requieren las siguientes actividades:

- Plan de contenidos creativos de los 06 videos.

#### **B. EDICIÓN DE CONTENIDOS**

En base a material crudo recopilado en el año 2019 para la campaña digital Japón y del andén de contenidos de Promperú, trabajar la edición, efectos visuales, derechos de las piezas musicales, títulos de al menos 06 videos de 15 segundos sobre gastronomía o paisajes y cultura. Debe validar la correcta implementación del contenido en la red social Twitter.

Se tomará en consideración el Manual de Uso de la Marca Perú para toda clase de edición/diseño/ajuste/adaptación, el cual contiene las pautas de trabajo de arte, el cual será proporcionado a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

**Importante sobre los derechos de reproducción:** PROMPERÚ utilizará todo el contenido en acciones promocionales, incluyendo proyectos de marketing en cooperación con terceros.

#### **C. HOSTING**

Pago de alojamiento de hosting en Japón por 01 año desde el 17 de abril del 2024 para el sitio web bajo el dominio propiedad de Promperú <https://visitperu.jp>. La página web debe visualizarse correctamente en Japón y el proveedor debe garantizar el 99% de la disponibilidad del sitio durante el servicio.

#### **D. DERECHO DE USO DE IMAGEN**

- KOLs (Kohki Yamaguchi & Yurie Akutsu)
- Pago por el derecho de uso de imagen por 01 año.
- Periodo: 17 de abril del 2024 al 16 de abril de 2025
- Nota: Para Yurie Akutsu, su imagen no podrá ser usada en campañas comerciales con otras

contrapartes o acciones de marketing con terceros. La imagen será solo usada por PROMPERU.

## **7.2. PERFIL DEL PROVEEDOR**

### **Requisitos:**

Empresa legalmente establecida en funcionamiento durante 3 años como mínimo, contar con casa matriz o sucursales en Japón.

Con experiencia en los 3 últimos años en campañas digitales de marketing y estrategias digitales para público japonés.

### **Acreditación:**

- Se deberá presentar una constancia de registros públicos o documento equivalente para acreditar el funcionamiento de la empresa en Japón.
- La experiencia del postor con cualquiera de los siguientes documentos, con copia simple de: (i) contratos u (ii) órdenes de servicio (iii) o constancia de conformidad o constancia de prestación de servicio emitida por sus clientes, u otro documento similar que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia requerida.

## **7.3. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Lugar: Japón

El plazo de ejecución será a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio hasta el 16 de abril de 2025.

## **7.4. PRODUCTOS**

Se deben entregar 03 productos, los cuales deberán ser enviados de manera digital a Ventanilla virtual dirigido a Departamento de Mercado de Asia y Oceanía (DMAO) de PROMPERÚ e informar a los correos electrónicos **Magali Rodríguez** ([mhirakawa@promperu.gob.pe](mailto:mhirakawa@promperu.gob.pe)) y **Sonia Madueño** ([smadueno@promperu.gob.pe](mailto:smadueno@promperu.gob.pe)), de acuerdo al siguiente detalle:

<b><u>Producto</u></b>	<b><u>Descripción</u></b>	<b><u>Deadline</u></b>
<b>Nº1</b>	Plan de contenidos	Hasta 30 de diciembre
	Constancia de compra de hosting por 01 año	

<b>Nº2</b>	06 videos de 15 segundos	Hasta 28 de febrero 2024
<b>Nº3</b>	Constancia de pago por derecho de uso de imagen de influencers por 01 año	Hasta 30 de abril 2024

#### **7.5. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El contratista es 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**

El pago se realizará en moneda extranjera (dólares estadounidenses) mediante transferencia bancaria en (03) pagos parciales como se indica ; para lo cual, el proveedor deberá haber entregado los productos correspondientes luego de emitida la conformidad

<b>N°</b>	<b>Producto</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
N° 1	Producto 1	22%
N° 2	Producto 2	57%
N° 3	Producto 3	21%

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago a la dirección de correo electrónico [comprobantepago@promperu.gob.pe](mailto: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

### **7.7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad será emitida por la coordinación del Departamento del Mercado de Asia y Oceanía (DMAO) y la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo (STR) ; previamente debe contar con el visto bueno de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País (OEIM), en un plazo que no superará los 7 días calendario de recibido el entregable.

### **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 divulgar 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. 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:

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

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 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.

## **10. 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.

## **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:

- Incumplimiento injustificado de obligaciones contractuales, legales reglamentarias a su cargo, pese a haber sido notificado para ello;
- 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
- Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido notificado para corregir tal situación;
- Por acuerdo entre las partes
- Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite a la entidad de manera definitiva continuar con el 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 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 efectuar, 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.

### **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.