

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE DESARROLLO DE DASHBOARD INTERACTIVO CON INFORMACIÓN SOBRE EL PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO

#### 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 desarrolle un dashboard interactivo personalizado para la visualización de data ponderada en base a la información del perfil del turista extranjero, de acceso público, para que este sea publicado en el portal [www.turismo.pe](http://www.turismo.pe)

#### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública difundir información actualizada las características de los viajes y de los viajeros extranjeros que visitan el Perú a través de un dashboard totalmente personalizado para la visualización de data ponderada que permita conocer las características de los principales segmentos de visitantes, con el objetivo de contar con insumos para la elaboración y ajuste de las estrategias de promoción del turismo receptivo, así como poner al alcance de todos los actores involucrados con el sector información clave con el propósito de mejorar su competitividad.

#### 4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL:

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

APEX	1141.2024
Nombre	DESARROLLO DE DASHBOARD INTERACTIVO CON INFORMACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO_DS Nro 076-2024-EF
Categoría presupuestaria	POI
Tipo de Actividad	OTROS SERVICIOS
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 al sector para el descubrimiento de nuevas oportunidades que estimulen el desarrollo y diversificación nuevos productos y experiencias. Esto contribuirá a favorecer la reactivación 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 personalizada para la visualización de data ponderada del perfil del turista extranjero con información que permita conocer los distintos perfiles de los turistas foráneos que visitan el Perú, así como sus hábitos de viaje.

## 7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

**La contratación incluye las siguientes actividades:**

- Preparación, limpieza y análisis de las bases de datos de la encuesta para la adaptación a la plataforma de visualización ponderada
- Aplicación de la **ponderación** necesaria a los datos de la encuesta.
- Desarrollo de esquema de **visualización** de datos.
- Cálculo de indicadores del perfil y características de la visita del turista extranjero. Incluye: Características sociodemográficas, planificación y organización del viaje, lugares visitados, actividades visitadas, número de noches y gasto promedio.
- Pruebas de usabilidad
- Preparación del dashboard para su publicación en la página de Turismo IN.
- Pruebas de testeo para el análisis del Look and Feel.
- Documentar el proceso de desarrollo y los detalles técnicos del dashboard para referencia futura.

**Características del dashboard de visualización personalizado:**

- El dashboard mostrará la información ponderada en 5 páginas (incluyendo la portada y metodología).
- Deberá estar desarrollado en Power BI o cualquier visualizador compatible con la web de Turismo In.
- Incluye la visualización de los indicadores más relevantes sobre el perfil, planificación, características de viaje y preferencia del turista, los cuales serán provistos por PROMPERÚ, de acuerdo al punto 7.1.
- Contará con variables filtro que permitirá profundizar en segmentos específicos.
- Contará con alertas de información en caso el filtro no muestre información representativa (por el tamaño de muestra).

### 7.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR PROMPERÚ

PROMPERÚ, a través de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística, brindará la siguiente información para inicio del servicio, hasta diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio:

- Base de datos en SPSS, es decir en formato .spss
- Cuestionario que incluye las preguntas recogidas en el estudio
- Libro de códigos de las preguntas
- Listado de variables a considerar en el dashboard

## 7.2 METODOLOGÍA

**Técnica:** Soluciones de conocimiento, el proveedor deberá utilizar alguna herramienta que le permita la visualización de la data ponderada, indicadores y filtrado de información por segmentos específicos, esta herramienta será proveída por el contratista del servicio.

**Ámbito geográfico:** Nivel global

**Universo a investigar:** Conformado por toda la información recogida en el perfil del turista extranjero.

## 7.3 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con experiencia de al menos dos servicios similares al objeto de la contratación, en los últimos cuatro años

Se considerarán similares a servicios de análisis y desarrollo de plataformas de visualización de data de estudios cuantitativos y/o big Data para el sector turístico para 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.

## 7.4 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 95 días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega de los recursos a ser proporcionados por PROMPERÚ.

## 7.5 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	Prototipo del dashboard personalizado.  Forma de entrega: En formato PDF, el proveedor presentará las imágenes del primer prototipo del dashboard.	Hasta veinticinco (25) días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega de los recursos a ser proporcionados por PROMPERU, previa notificación de la orden de servicio.
2	Informe de los resultados de testeo del dashboard.  Formato de entrega: En formato PDF.	Hasta veinticinco (35) días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega de los recursos a ser proporcionados por PROMPERU, previa notificación de la orden de servicio.

3	<p>Incluye:</p> <p>Un (01 )dashboard personalizado en un enlace con imágenes por cada página a visualizar</p> <p>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.</p> <p>Además, el informe debe de contar con la evidencia de la publicación de los tableros BI.</p> <p>Fuentes del dashboard.</p>	<p>Hasta 95 días calendario, contados a partir del día siguiente de la entrega de los recursos a ser proporcionados por PROMPERU, previa notificación de la orden de servicio.</p>
---	---	--

## 7.6 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.

## 7.7 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

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

## 7.8 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** – 25% 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** – 50% 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](mailto:comprobantepago@promperu.gob.pe) con copia a [fpanana@promperu.gob.pe](mailto: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 Nº 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.

## 7.9 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. Además deberá de contar con el VB de la Oficina de Tecnologías de Información (OTI).

## 7.10 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 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) 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, 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.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

### **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.