

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN A UNA PLATAFORMA WEB PARA LA REALIZACIÓN Y GESTIÓN DE ENCUESTAS ONLINE

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de suscripción a una plataforma web para la realización y gestión de encuestas online.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene por finalidad pública, obtener información actual y confiable sobre las percepciones, impacto y/u otras variables que generan las actividades o estudios que contribuyan al diseño de estrategias para atraer la Inversión Extranjera Directa (IED) al Perú.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL: ©

APEX 0105.2023 - Bases de datos de fuentes públicas y privadas contratadas

5. ANTECEDENTES

De acuerdo el artículo 69° del Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de PROMPERÚ, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 060-2019-PROMPERÚ/PE, señala que la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales es “El órgano de línea responsable de impulsar la promoción, atracción, retención y expansión de la inversión extranjera directa en emprendimientos destinados a la generación de bienes y servicios, para fines distintos a la infraestructura y servicios públicos, de preferencia que incrementen oferta exportable y el turismo, aprovechando la red de contactos en el país y el exterior, para originar nuevas oportunidades de negocios a las empresas, crecimiento económico y beneficios para el país, sin demandar financiamiento público para su concreción, en concordancia con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y las políticas, lineamientos, objetivos y metas sectoriales”.

En ese sentido, y conforme a lo dispuesto en el Artículo 70° del Texto Integrado del ROF de PROMPERÚ, la Dirección cuenta con la competencia para investigar e identificar los mercados de inversión, los potenciales inversores y las oportunidades de inversión empresarial, en coordinación con sus diferentes direcciones y los representantes de los sectores priorizados del país.

A fin de ejecutar las funciones, la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales busca contar con las herramientas idóneas para realizar investigaciones que permitan identificar y medir las variables más resaltantes relacionadas con la inversión extranjera directa, así como atender las solicitudes de los clientes internos / externos. En este sentido, el uso de cuestionarios online como herramienta de investigación representa una necesidad para realizar estudios y medir variables.

Una plataforma de encuestas permite, a través de un usuario y contraseña, acceder a la página web de dicha empresa para diseñar, desarrollar y gestionar encuestas online y realizar seguimiento a los resultados parciales y exportar los resultados finales, así como la realización de encuestas en línea y la gestión de los resultados de las mismas, con la finalidad de realizar estudios para conocer las variables relacionadas a la IED, como la satisfacción de servicios, entre otros que se requieran en la Dirección.

De acuerdo a los antecedentes expuestos anteriormente, es necesario que se cuente con este tipo de herramientas a fin de obtener variables y métricas que contribuyan al diseño de estrategias para atraer la Inversión Extranjera Directa al Perú.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contar con una plataforma online que permita el diseño, desarrollo y gestión de encuestas, que requiere la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales para la atracción de Inversión Extranjera Directa al país.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

7.1 ACTIVIDADES

El servicio consistirá en el acceso a una plataforma online de diseño, desarrollo y gestión de encuestas, cuya vigencia será por 365 días calendario, que presente las siguientes características:

- Creación de encuestas y formularios (ilimitados).
- Creación de encuestas multilingüe ilimitadas.
- Soporta 25.000 respuestas.
- Funcionalidad de “Guardar y Continuar” para encuestas extensas.
- Permite la distribución y seguimiento de las encuestas, así como la programación del envío de encuestas y recordatorios programados.
- Exportación de datos en diferentes formatos tales como SPSS, PPT, Excel, PDF, Word.
- Cuenta con Geolocalización.
- Cuenta con auditoría incógnita para encuestados y encuestadores en encuestas offline (geolocalización del punto en el que se contestó la encuesta, foto incógnita de la cámara frontal o de la cámara externa, grabación de un audio de 30seg)
- Presenta el uso de una aplicación móvil para encuestas offline.
- Opciones de Análisis: Análisis de tendencia, análisis de texto, filtro de datos, tabla cruzada, análisis GAP, filtrado y segmentación avanzada.
- Integraciones con softwares como Google Spreadsheets.
- Gestión de reportes en tiempo real, en nuestro horario de territorio, con la posibilidad de personalizar el reporte.
- Video-capacitaciones y asesorías sin costo adicional, a requerimiento.
- Soporte personalizado vía videollamada o mail dentro del horario de 9 am a 6 pm (Perú)
- Atención personalizada por parte de un Asesor Comercial y Asesor Técnico encargados de las cuentas a través de canales de comunicación como: correo electrónico, chat en vivo, videoconferencia o por llamada telefónica.
- Cuenta con estándar para la seguridad de la información.

7.2 PROCEDIMIENTO

Máximo en cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, el proveedor deberá remitir por correo electrónico la habilitación de la cuenta de usuario, la misma que será designada a rsotelo@promperuext.pe.

7.3 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Empresa con experiencia en desarrollo de plataformas web o desarrollo y gestión de encuestas online para la recolección de datos.

Nota: La empresa debe ser representante de la marca que oferta.

7.4 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es una suscripción online, no requiere un lugar específico.

En cuanto al plazo de la prestación del servicio:

Prestación del servicio y vigencia de la suscripción, será de 365 días calendario e iniciará a partir del **03 de octubre de 2023**, previa notificación de la Orden de Servicio y envío por parte del proveedor (vía correo electrónico) de la habilitación de la cuenta de un (01) usuario de la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales de PROMPERÚ.

7.5 PRODUCTOS

El proveedor deberá registrar el producto en la Ventanilla Virtual de PROMPERÚ (<https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe>), dentro del plazo establecido; dirigido a la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales.

Producto	Contenido	Plazo límite de entrega
01	En formato PDF, se presentará el correo electrónico remitido al usuario del numeral 7.2., en el cual se indica el nombre del usuario para acceder a la plataforma de encuestas y su clave respectiva de acceso para ingresar a ella.	Hasta cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

El horario para la recepción de la Ventanilla Virtual es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 Horas. Sin embargo, el proveedor podrá presentar sus documentos durante las 24 horas del día tomando en cuenta lo siguiente:

- Después de las 17:00 hasta 23:59 horas, se considerará presentado el siguiente día hábil.
- Entre las 00:00 y las 08:59 horas de días hábiles, se considerará presentado el mismo día.
- En caso la presentación de documentos se realice un día no hábil (sábado, domingo y feriados), se considerará presentado el siguiente día hábil.

El producto será aprobado u observado por la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales de PROMPERÚ, a través de correo electrónico. En caso de ser observado, se otorgará al proveedor un plazo no mayor de 07 días calendario para subsanar las observaciones.

7.6 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA/CONSULTOR

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio brindado.

7.7 FORMA DE PAGO

El pago se realizará en un (01) único pago, en dólares americanos y mediante transferencia bancaria, para lo cual el producto correspondiente debe haberse entregado, el cual deberá contar con la conformidad de la Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales. La conformidad no superará de 07 días calendario de haberse recibido el producto que corresponda.

Asimismo, para que proceda el pago, el proveedor deberá hacer entrega de su comprobante de pago de lunes a viernes de 9:00 am a 17:00 pm horas, con atención a la Unidad de Finanzas, ubicada en Calle Uno Oeste N° 50, Edificio MINCETUR - San Isidro, 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 cuente con su comprobante de pago Electrónico deberá de enviar el documento a la dirección de correo electrónico comprobantepago@promperu.gob.pe indicando en el asunto el número de la Orden de Servicio.

7.8 CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Dirección de Promoción de Inversiones Empresariales

7.9 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada al proveedor del servicio, relativa al objeto principal del servicio, será tratada con estricta confidencialidad, por lo que queda obligado a no divulgar a terceros la

información proporcionada por PROMPERU. El incumplimiento de este punto por parte del proveedor del servicio lo hará acreedor a las sanciones civiles y penales correspondientes. Asimismo, PROMPERU tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, respecto a los productos entregados y otros que guarden una relación directa con la ejecución del servicio.

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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 * (\text{monto})}{F * (\text{plazo en días})}$$

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. 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.

14. 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.

15. 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.