



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE CONTRATACIÓN PARA LA COLABORACIÓN EN CAMPAÑA ESTRATEGICA A TRAVES DE AGENCIA DE VIAJE PARA EL MERCADO NORTEAMERICANO

#### 1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo/Departamento de Mercado Anglosajón

#### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere la contratación para colaborar en una campaña estratégica con una agencia de viajes en línea con alta representatividad en el mercado norteamericano, con la finalidad de promover el destino Perú e impulsar la comercialización de su oferta turística hacia el consumidor final del segmento *Gen Z y Millennial* con un notable consumo digital y alta afinidad con la prensa escrita.

#### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad pública del servicio a contratar, enmarcado en los objetivos institucionales, es generar conocimiento (*awareness*) y fortalecer el posicionamiento del destino Perú en el mercado norteamericano, para así fomentar la concreción de ventas (*call to action*).

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

La presente contratación corresponde a la partida presupuestal

**ÁPEX:** 0178.2023 - Oportunidades B2C - USA

**Centro de Costo:** Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo/Departamento de Mercado Anglosajón

#### 5. ANTECEDENTES

La Dirección de Promoción del Turismo es el órgano de línea responsable de la promoción del turismo receptivo e interno, a través de la realización de actividades de promoción del destino Perú, de fortalecimiento de la gestión comercial de las empresas y de inteligencia turística, que contribuyan con el desarrollo sostenido y descentralizado del país, en concordancia con las políticas, lineamientos, objetivos y metas sectoriales. Su gestión impacta en el objetivo general institucional de contribuir efectivamente al crecimiento sostenido y descentralizado de las divisas generadas por turismo.

La Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo es la unidad orgánica encargada de proponer, ejecutar y evaluar las actividades de promoción del turismo receptivo en función a los objetivos y estrategias institucionales.

Con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas planteadas para el presente año, PROMPERÚ viene trabajando estrategias de reactivación de turismo receptivo a través de la identificación de actividades que permitan alcanzar las metas y estrategias establecidas en el mercado para la promoción adecuada del destino ante el público estadounidense. Entre las estrategias de promoción dentro del Plan Operativo Institucional para este mercado se tiene

contemplada la participación en campañas tácticas en conjunto con empresas del sector turismo cuyo campo de acción se despliega en el mercado norteamericano.

Es por lo antes mencionado, que ha surgido la necesidad de contratar los servicios de participación en una campaña táctica conjunto con una agencia de viajes para el mercado Estados Unidos para así fomentar el viaje a nuestro destino.

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

La presente contratación tiene por objetivo fortalecer el posicionamiento de nuestro destino a través de la promoción y comercialización de viajes, impulsando la recuperación del flujo turístico internacional desde el mercado norteamericano.

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

La agencia de viajes en línea a ser contratada deberá desarrollar una campaña estratégica para promocionar el destino Perú con la finalidad de impulsar el flujo turístico internacional.

### **7.1. Actividades**

Durante el periodo de ejecución el proveedor realizará la colaboración para 01 campaña estratégica dirigida al consumidor final a través de una agencia de viaje para el mercado estadounidense que incluya las siguientes actividades:

- Promocionar ofertas de viaje al Perú en la página de inicio de la aplicación del proveedor, página de ofertas del proveedor, sistema de canje para la compra de ofertas de viajes a Perú del proveedor, y páginas de resultados de vuelos y/u hoteles financiado a través de un sistema monetario que el proveedor maneje en sus sitios web.
- 01 micrositio web dedicado al Perú en la aplicación del proveedor, que incluya contenido visual y texto, además de ofertas de viajes a Perú. La página deberá incluir un widget de búsqueda para motivar a la compra.
- Notificaciones móviles a los usuarios de la aplicación del proveedor que han buscado y se encuentran en búsqueda viajes a Perú y/o a destinos similares. Se enviarán notificaciones a una base de datos de un mínimo de 50,000 usuarios pertenecientes al mercado norteamericano.
- Anuncio de video en la aplicación, que se mostrará a usuarios con alta intención y que buscan viajar a Perú.
- Todas las piezas y contenidos que serán publicados deberán ser aprobados por PROMPERÚ.

### **7.2. Requisitos del proveedor**

Experiencia en tres (03) servicios prestados en la elaboración y ejecución de campañas de promoción turística en el mercado norteamericano en los últimos tres (03) años, de los cuales un (01) servicio debe haber sido prestado a empresas gubernamentales de promoción turística.

#### **Acreditación:**

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.

### 7.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

**Plazo:**

El plazo de prestación del servicio será hasta por 120 días calendario contados a partir de la confirmación mediante correo electrónico del inicio de la campaña por parte del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, previa notificación de la Orden de Servicio.

**Lugar:**

Territorio estadounidense de manera virtual

### 7.4. Productos

El proveedor deberá enviar los siguientes productos, de manera digital, según detalle:

N°	INFORMACIÓN A ENTREGAR	PLAZO DE ENTREGA DEL PRODUCTO	% A PAGAR
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de un micrositio web dedicado al Perú en la aplicación del proveedor, que incluya contenido visual y texto, además de ofertas de viajes a Perú.</li> <li>Vistas previas de las notificaciones móviles que serán remitidas a la base de datos.</li> <li>Vistas previas de los anuncios de video que están preparados para ser mostrados a los con alta intención de compra del destino</li> </ul>	Hasta 45 días calendarios contados a partir de la confirmación mediante correo electrónico del inicio de la campaña por parte del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, previa notificación de la Orden de Servicio	70%
2	<p>Reporte de resultados finales, el cual deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte del número total de impresiones, clics, CTR (click through rate), búsquedas, reservas y ventas generadas con cada acción de la campaña.</li> <li>Datos sobre el tráfico generado en el micrositio (visitas, usuarios, páginas vistas, tiempo de permanencia, entre otros) a través de Google Analytics u otra plataforma.</li> <li>Resumen de los resultados totales obtenidos</li> </ul>	Hasta 120 días calendarios contados a partir de la confirmación mediante correo electrónico del inicio de la campaña por parte del Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo, previa notificación de la Orden de Servicio	30%



Los productos serán entregados en formato digital (archivo PDF) mediante la Ventanilla virtual ingresando al siguiente link: <https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/> dirigidos al Departamento del Mercado Anglosajón de la Subdirección de Promoción del Turismo Receptivo.

De existir observaciones, PROMPERÚ las comunicará al proveedor, por correo electrónico, otorgándole un plazo para subsanar no mayor a tres (3) días calendario contados a partir de la notificación de las observaciones.

#### **7.5. 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.

#### **7.6. Forma de pago**

El pago se realizará en dólares americanos en dos partes por transferencia bancaria y en moneda extranjera (dólares estadounidenses), para lo cual, el proveedor debe haber entregado los productos correspondientes y contar con la conformidad del servicio del Departamento del Mercado Anglosajón y de la Subdirección de promoción del Turismo Receptivo y con el visto bueno de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País. La emisión de la conformidad no superará los 07 días luego de haberse ejecutado el servicio correspondiente. La emisión de la conformidad no superará los 7 días calendario de haberse recibido el producto correspondiente

- Primer Pago: 70% del monto total contratado, luego de la entrega y conformidad de producto N° 1
- Segundo Pago: 30% del monto total contratado, luego de la entrega y conformidad del producto N° 2

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

Debe adjuntar:

- a. El correo de notificación de la orden de servicio
- b. Orden de servicio

En caso cuente con su comprobante de pago Electrónico debe de enviar el documento.

#### **7.7. Conformidad del servicio**



Deberá contar con la conformidad de la Subdirección de Promoción de Turismo Receptivo y el Departamento de Mercado Anglosajón, y con el visto bueno de la Oficina de Estrategia de Imagen y Marca País. La emisión de la conformidad no superará los 07 días calendario.

#### **7.8. 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. 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:

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

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. 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.

#### **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:

- 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.

#### **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 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.

#### **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.