

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN *ONLINE* A UNA FUENTE SECUNDARIA QUE PERMITA EL ACCESO A DATOS DE DIMENSIONAMIENTO DE MERCADOS INTERNACIONALES, COMPORTAMIENTO DEL VIAJERO Y TENDENCIAS DEL SECTOR TURISMO

#### 1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

La presente contratación es requerida por el Departamento de Gestión de Segmentos de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística.

#### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Se requiere contratar a un proveedor que -a través de una suscripción *online* a una fuente secundaria-brinde acceso a contenido propio, especializado y actualizado sobre datos de dimensionamiento de mercados internacionales, comportamiento del viajero y tendencias del sector turismo.

#### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública contribuir con información especializada a los diversos actores del sector turismo que les permita tener acceso y conocimiento sobre dimensionamiento del mercado internacional, comportamiento del viajero y las últimas tendencias de los principales países de interés para Perú; siendo insumo para la elaboración de contenido estratégico-comercial a ser difundido a través de las herramientas del Servicio Integral de Información Estratégica "Turismo In, investiga innova", a fin de fomentar la toma de decisiones oportunas que mejoren la competitividad de la industria turística y el incremento de flujo de viajes de turistas extranjeros en el Perú.

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

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

<b>ÁPEX</b>	0929.2023
<b>NOMBRE</b>	Acceso a la información – bases de datos
<b>CATEGORÍA PRESUPUESTARIA</b>	Actividad operativa
<b>TIPO DE ACTIVIDAD</b>	Difusión de información
<b>CENTRO DE COSTO</b>	Departamento de Gestión de Segmentos
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	ROF

#### 5. ANTECEDENTES

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, señala que la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística 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.

A su vez, la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística cuenta con el Departamento de Gestión de Segmentos, encargado de proveer información estratégica comercial a las partes interesadas del sector, a través de plataformas tecnológicas y otros medios de difusión, para la elaboración estratégica de promoción y desarrollo de mercados, segmentos y nichos de mercado turísticos a nivel nacional e internacional.

En este contexto, para cumplir con dichos objetivos y propiciar la toma de decisiones oportunas para la promoción del turismo receptivo, anualmente, nuestra entidad se suscribe a diversas fuentes secundarias del mercado internacional que facilitan el monitoreo de información relevante del sector en el mundo, así como de tendencias o indicadores que impactan directa o indirectamente esta actividad.

Así, por ejemplo, es necesario dimensionar el tamaño de los mercados turísticos de interés para nuestro país, así como conocer el perfil de los viajeros y las últimas novedades de la industria. Por ello, resulta idóneo tener acceso a un repositorio digital con contenido propio y especializado sobre el sector turismo.

## 6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general de la presente contratación es contar con una suscripción *online* a una fuente secundaria y su plataforma web, que permita acceder a información actualizada sobre: dimensión y segmentos de mercado turístico (por regiones y países), estudios sobre el comportamiento del viajero según su perfil, y reportes de tendencias, incluyendo innovación tecnológica; a fin de ser analizada por la institución y difundir gratuitamente contenido oportuno a los diversos actores de todas las regiones del Perú involucrados en esta actividad.

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

La presente contratación permitirá a la Entidad:

- Identificar y comparar la dimensión del mercado turístico, general y por rubros, de las principales regiones y países de interés para PROMPERÚ.
- Realizar seguimiento al comportamiento de los mercados (perfiles de turistas según segmentos y nichos, cambios en el consumidor, estimaciones y previsiones del sector, etc.), gracias a estudios y contenido propio.
- Conocer las nuevas tendencias de la industria de viajes y turismo, incluyendo aspectos de marketing y tecnología, así como innovaciones del sector (*startups*), por medio de reportes exclusivos.
- Obtener material de apoyo confiable para la generación y difusión de contenido estratégico-comercial -a través del servicio Turismo In- que llega a todas las regiones del país.

### 7.1 ACTIVIDADES

La suscripción *online* a la fuente secundaria y acceso a la plataforma, debe permitir a la Entidad:

- a) Visualizar y hacer uso de una herramienta *online* interactiva que brinde métricas que posibiliten predecir tendencias futuras sobre:
  - Dimensionamiento del mercado turístico global y por países (data histórica y proyecciones), incluyendo contenido sobre tamaño del mercado, participación y canales por rubro (aéreo, hotelero, otros).
  - Innovaciones turísticas (*startups*) según su año de creación, procedencia, categoría, entre otras variables.
- b) Acceder, visualizar y descargar reportes basados en investigación bajo metodologías propias y análisis de la demanda turística por regiones (Norteamérica, Latinoamérica, Europa, Asia Pacífico y Medio Oriente) y los principales países que las integran.
- c) Conocer las últimas tendencias del sector en temáticas relacionadas a nichos de mercado, tecnología, sostenibilidad, marketing, entre otros.
- d) Acceso abierto e ilimitado (por 36 meses) a todas las investigaciones de viajes disponibles en la plataforma web.
- e) Recibir hasta cuatro (4) horas anuales de 'acceso a analistas' para absolver dudas u obtener mayor información sobre los reportes publicados.

#### Consideración del servicio:

- Tipo de acceso: virtual y vía web en su plataforma (extranet).

- Cantidad de accesos: todos los trabajadores de PROMPERÚ con el dominio @promperu.gob.pe y @promperuext.pe podrán acceder a la plataforma web, previo registro en la plataforma web del proveedor.

## 7.2 PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE ACCESOS POR PARTE DEL PROVEEDOR

Máximo en cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente del perfeccionamiento de contrato, el proveedor deberá notificar por correo electrónico la habilitación de dos cuentas de usuario en la plataforma web, las mismas que serán designadas a ndubois@promperu.gob.pe y eaco@promperu.gob.pe.

Cabe indicar que, el mismo día de la notificación de la habilitación, el Departamento de Gestión de Segmentos se encargará de verificar si el acceso funciona correctamente y le tomará un pantallazo a la plataforma web activa. Esa fecha se tomará como inicio de la vigencia del acceso a la plataforma web.

## 7.3 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

### Requisitos:

El proveedor deberá contar con al menos 10 servicios de suscripción *online* a información especializada sobre turismo internacional y contenido exclusivo, en los últimos 05 años.

### Acreditación

La experiencia del proveedor se acreditará mediante la presentación de copias de contratos, órdenes de servicio o comprobante de pago o cualquier otro documento que acredite de manera fehaciente la experiencia requerida.

## 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.

En cuanto al plazo de la prestación del servicio, se desprende lo siguiente:

Prestación del servicio: será de **36 meses** e iniciará a partir del día en que el proveedor notifique (vía correo electrónico) la habilitación de la cuenta en la plataforma web (*ver numeral 7.2 Procedimiento*); previo perfeccionamiento del contrato.

## 7.5 PRODUCTO

El proveedor deberá registrar el producto en la Ventanilla Virtual de PROMPERÚ (<https://ventanillavirtual.promperu.gob.pe/>) dirigido al Departamento de Gestión de Segmentos. En el asunto, se deberá detallar el número de orden de servicio y/o del contrato, y nombre completo del servicio. Además, en la etapa de registro del producto, se deberá adjuntar la orden de servicio y/o el contrato.

PRODUCTO	CONTENIDO	PLAZO LÍMITE DE ENTREGA
01	En formato PDF, se presentará el correo electrónico remitido a los 02 usuarios, por el cual notificó y confirmó la habilitación de la cuenta. Se debe adjuntar la orden de servicio y/o el contrato, según corresponda.	Hasta cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de la habilitación de la cuenta por parte del proveedor, previo perfeccionamiento del contrato, según corresponda ( <i>ver numeral 7.2 Procedimiento</i> ).

Adicionalmente, enviar el aviso de entrega mediante correo electrónico con copia a los siguientes correos electrónicos del Departamento de Gestión de Segmentos ([ndubois@promperu.gob.pe](mailto:ndubois@promperu.gob.pe) y/o [eaco@promperu.gob.pe](mailto:eaco@promperu.gob.pe)) con el QR recibido de la entrega satisfactoria mediante ventanilla virtual.

## **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 el Departamento de Gestión de Segmentos.

## **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 un único pago (100 %), en moneda extranjera y por transferencia bancaria a la cuenta del proveedor, dicho pago se efectuará después de la entrega del producto, según el numeral 7.5 Producto, y una vez otorgada la conformidad.

Asimismo, el proveedor enviará su comprobante de pago electrónico a la dirección de correo electrónico **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 y/o del contrato

Además, el proveedor deberá adjuntar, en formato PDF, lo siguiente:

- Orden de servicio y/o contrato
- Correo de confirmación del registro del producto, emitido por la Ventanilla Virtual de PROMPERÚ.

## **7.9 CONFORMIDAD DEL SERVICIO:**

La conformidad del servicio la otorga el Departamento de Gestión de Segmentos y la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística. La conformidad no superará los 7 días calendario de producida la recepción del producto.

## **7.10 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**

Información confidencial (en adelante LA INFORMACIÓN) es toda la 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 contratista 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 contratista, así como su personal, es estrictamente confidencial. El contratista 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 servicio. 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) 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.

## **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 PROMPERÚ, y de manera supletoria a la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y demás normas complementarias.