

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN *ONLINE* A UNA FUENTE SECUNDARIA, QUE PERMITA EL ACCESO A CONTENIDO SOBRE INTELIGENCIA DE MERCADOS PARA EL SECTOR TURISMO Y DEL CONSUMIDOR INTERNACIONAL

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 inteligencia de mercados del sector turismo y del consumidor internacional de 60 mercados.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad pública identificar y comprender, de forma íntegra, la información especializada actual de los mercados internacionales en materia de turismo, viajes y consumo final que coadyuve a la definición de la promoción turística en el exterior, así como para ser insumo en 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:

ÁPEX	0929.2023
NOMBRE	Suscripción a fuentes secundarias de información para los mercados internacionales
CATEGORÍA PRESUPUESTARIA	Actividad operativa
TIPO DE ACTIVIDAD	Difusión de información
CENTRO DE COSTO	Departamento de Gestión de Segmentos
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	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 e indicadores que impactan directa o indirectamente esta actividad.

Así, por ejemplo, es necesario realizar inteligencia de mercados sobre el sector turismo para lograr un amplio entendimiento de los países de interés y competidores para PROMPERÚ; coadyuvando a la definición de los objetivos y estrategias en promoción turística internacional de la Entidad. Asimismo, es importante contar con información sobre el comportamiento del consumidor final, pues guarda relación con la decisión de viaje y las preferencias. Por ello, resulta idóneo tener acceso a un repositorio digital con contenido propio y especializado que facilite el óptimo monitoreo de los mercados.

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general de la presente contratación es contar con una suscripción *online* a una fuente secundaria que permita acceder a información especializada, actualizada y oportuna sobre inteligencia de mercados del sector turismo en el mundo y contenido sobre el consumidor final internacional de 60 mercados; proporcionando contenido e indicadores clave a considerarse para la planificación de la promoción del turismo en el exterior, el incremento de flujos de viajes por turismo receptivo y los ingresos producto de esta actividad de manera responsable.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

La presente contratación permitirá a la Entidad:

- Contar con contenido relevante sobre el sector turismo en el mundo para el desarrollo de acciones de alto impacto en la promoción internacional del Perú.
- Brindar valor agregado a los hallazgos obtenidos de fuentes primarias, para ajustar las estrategias y acciones enfocadas en cada mercado internacional.
- Obtener información sobre el comportamiento de consumidores finales, lo cual impacta (directa o indirectamente) en la decisión de viaje.
- Recopilar datos relevantes que coadyuven a la planificación en materia de promoción del turismo para el periodo 2024-2026.
- Facilitar el monitoreo de los mercados prioritarios, estratégicos, emergentes y exploratorios, así como de los países competidores.
- Disponer de material de apoyo confiable para la generación y difusión de contenido estratégico-comercial –a través de las herramientas del Servicio Integral de Información Estratégica “Turismo In, investiga innova”– que llega a todas las regiones del país.

7.1 ACTIVIDADES

La suscripción *online* a la fuente secundaria debe permitir a la Entidad ingresar, por 24 meses, a una plataforma web para visualizar y descargar reportes y/o indicadores, para 60 mercados, sobre:

- a) Sector turismo,
Flujo de viaje*: nacionales, emisivos y receptivos (por ocio, negocios y medio de transporte utilizado).
Gasto total de viaje por rubro*: alojamiento, actividades, alimentación, transporte y compras.
Gasto total realizado con intermediarios* (*online* y *offline*): para viajes de negocio y de ocio, segmentado por rubros (transporte y alojamiento)

Ventas en alojamiento por categorías*: lujo, medio, económico y sin clasificar.
Ventas por actividades y experiencias*: museos, parques nacionales, parques temáticos y otros.
Ventas de viaje en línea e intermediarios*: aerolíneas, alquiler de vehículos, transporte, agencias de viaje y alojamiento.
Métodos de pago del gasto: efectivo, crédito, débito, tarjetas prepagadas y otros.
**En cuanto a cifras, debe brindar como mínimo 5 años para las históricas y para las estimaciones.*
Análisis: tendencias globales y regionales, temas estratégicos y *estatus* trimestrales.

b) Consumidor final internacional.

Consumidor digital: bienes y servicios por comercio electrónico, uso de internet, telecomunicaciones móviles y posesión de dispositivos digitales.
Hogares: número de hogares, personas por hogar, número de habitaciones, jefe de hogar y tenencia de bienes y servicios.
Ingresos y gastos: gasto del consumidor por categorías, índice de precios al consumidor, ingresos disponibles, ahorros, índice de riqueza, pobreza, niveles sociales y renta bruta por fuente.
Estilos de vida: alimentos y bebidas, vida sana y ética, casa y hogar, ocio y recreación, ruta de compra, valores y rasgos personales, compras, gastos y ahorros y tecnologías.
Población: total, por rangos, por años, edad media, por género, segmentación generacional y grupo de edad.

Consideración del servicio:

- Cantidad de accesos: el proveedor debe contemplar para la suscripción un acceso ilimitado para todas las cuentas de los trabajadores de PROMPERÚ con el dominio @promperu.gob.pe y @promperuext.pe, ubicadas en el Perú y en el exterior. Cada usuario podrá acceder a la información de la suscripción previa identificación en la plataforma web del proveedor, a través de su correo institucional.

7.2 PROCEDIMIENTO

Hasta el 13 de diciembre del 2023, previa notificación de la orden de servicio, el proveedor deberá notificar por correo electrónico la habilitación de la cuenta de usuario en la plataforma web, la misma que será designada a ndubois@promperu.gob.pe y a eaco@promperu.gob.pe. El 13 de diciembre del 2023, el Departamento de Gestión de Segmentos se encargará de verificar si el acceso es correcto; fecha que se tomará como inicio de la vigencia del acceso a la plataforma web.

7.3 RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

El día siguiente de la notificación de la orden de servicio, el Departamento de Gestión de Segmentos brindará al proveedor, vía correo electrónico, la lista de los 60* mercados seleccionados por PROMPERÚ.

**Nota:* PROMPERÚ podrá realizar cambios en la definición de los 60 mercados seleccionados inicialmente, en una oportunidad; esto es, al término de los primeros 12 meses.

7.4 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Requisitos:

El proveedor deberá contar con al menos 10 servicios de suscripción *online* a información especializada sobre la industria de viajes y turismo e inteligencia de mercados, en los últimos 5 años.

Acreditación:

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

7.5 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:

Plazo de la prestación del servicio: será de 24 meses contados a partir del 13 de diciembre del 2023, día en que se verificará la habilitación de la cuenta en la plataforma web (*ver numeral 7.2 Procedimiento*); previa notificación de la orden de servicio.

7.6 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 nombre completo del servicio. Además, en la etapa de registro del producto, se deberá adjuntar la orden de servicio..

PRODUCTO	CONTENIDO	PLAZO LÍMITE DE ENTREGA
01	Entrega de acceso En formato PDF, el proveedor presentará el correo electrónico remitido a la cuenta designada, con la cual se notificó la habilitación de ingreso a plataforma web.	Hasta cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de la <u>entrega de acceso</u> por parte del proveedor (numeral 7.2 <i>Procedimiento</i>), previa notificación de la orden de servicio.

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 y eaco@promperu.gob.pe) con el QR recibido de la entrega satisfactoria mediante ventanilla virtual.

7.7 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.

7.8 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El servicio será coordinado y supervisado por la especialista y la coordinadora del Departamento de Gestión de Segmentos de PROMPERÚ.

7.9 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 (1) único pago (100 %), en moneda extranjera –dólares americanos- y por transferencia bancaria a la cuenta que indique el proveedor; dicho pago se efectuará después de la entrega del producto, según el numeral 7.6 *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

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

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

7.10 CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Los productos entregados deberán contar con la conformidad del Departamento de Gestión de Segmentos, así como de la Subdirección de Inteligencia y Prospectiva Turística de PROMPERÚ, dentro de los siete (7) días calendario de su entrega.

7.11 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 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 x monto

F x 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. PROPIEDAD INTELECTUAL

El proveedor del servicio no tendrá ningún título, patente u otros derechos de propiedad en ninguno de los entregables o material promocional preparados para ejecutar el servicio. El proveedor deberá reconocer a PROMPERÚ como titular exclusivo de los derechos patrimoniales sobre los entregables o material promocional creado en relación al contrato suscrito con PROMPERÚ.

PROMPERÚ tendrá el uso perpetuo, exclusivo y a título oneroso, entre otras prerrogativas reconocidas en el Perú por la Ley sobre el Derecho de Autor aprobada por el Decreto Legislativo N° 822, sobre los entregables o material promocional, entre los que se encuentran las bases de datos, spots, videos (incluidas imágenes y sonido) y de todas las piezas publicitarias, sin restricción en el ámbito nacional e internacional, comprendiendo, especialmente derecho exclusivo a realizar, autorizar o prohibir:

- La reproducción por cualquier forma o procedimiento.
- La comunicación al público por cualquier medio.
- La distribución al público.
- La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación.
- La importación al territorio nacional de copias hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio, incluyendo la transmisión.
- Cualquier otra forma de utilización que no está contemplada en la Ley antes referida, como excepción al derecho patrimonial, siendo la lista que antecede meramente enunciativa y no taxativa.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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 sobreveniente al perfeccionamiento del Contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del Contrato.

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 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.

16. 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.