

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego**SENASA**
PERU**TERMINOS DE REFERENCIA****SUSCRIPCION TRIMESTRAL A GESTOR DE REDES SOCIALES - METRICOOL****1. ÁREA USUARIA:**

Nombres y apellidos	Cesar Augusto De La Cruz Lezcano
Oficina / Dirección / Área	SECRETARÍA TÉCNICA / Oficina de Comunicaciones y Logística
Denominación de la contratación	SUSCRIPCION TRIMESTRAL A GESTOR DE REDES SOCIALES - METRICOOL
UBG	595 - PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES 2023-2025 452 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2020 – 2024 420 - SUBDIRECCIÓN DE INSUMOS PECUARIOS

2. FINALIDAD PÚBLICA:

El presente proceso tiene por finalidad la contratación de la herramienta METRICOOL, para la gestión integral de redes sociales de SENASA. Esta herramienta permitirá optimizar la planificación, programación, análisis y gestión de contenidos en diversas plataformas digitales. Con esta adquisición, SENASA busca mejorar la comunicación institucional con el público, fortalecer la estrategia digital y garantizar un uso eficiente de los recursos de redes sociales, a través de informes detallados y automatización de publicaciones.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

La contratación del servicio de suscripción trimestral al gestor de redes sociales - METRICOOL, incluye la suscripción de hasta 15 marcas para el análisis estadístico de interacción, alcance objetivo, planificación de contenido y asistencia técnica.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

SENASA requiere la adquisición de la suscripción trimestral a METRICOOL, que incluye acceso a las siguientes funcionalidades:

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
01	1	Servicio	SUSCRIPCION TRIMESTRAL A METRICOOL

CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Análisis de Datos: Procesamiento de grandes volúmenes de datos para obtener insights y patrones relevantes, apoyando la toma de decisiones basadas en datos.
- Planificación y programación de publicaciones en plataformas como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok, Pinterest y Google Business.
- Análisis detallado de interacciones, crecimiento y desempeño en redes sociales.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

SENASA
PERU

- Monitoreo y gestión de comentarios y mensajes directos en todas las plataformas integradas.
- Monitoreo de la Reputación: Rastrear menciones y comentarios sobre el SENASA en línea, lo que permite una respuesta rápida y efectiva a la opinión pública.
- Análisis de competencia para evaluar el desempeño de perfiles similares.
- Gestor de anuncios para Facebook y Google Ads con reportes automatizados.
- Exportación de informes en formatos PDF y Excel.
- Integraciones con herramientas de terceros como Google Analytics y Facebook Pixel.
- Soporte técnico especializado, a través de correo y chat en tiempo real.
- Informes y Métricas: Genera informes detallados sobre el alcance y la interacción en redes sociales, lo que es esencial para evaluar la efectividad de las estrategias comunicativas.
- Adaptación a Tendencias: Identificar tendencias y temas de interés en el sector agropecuario, ayudando a ajustar las estrategias comunicativas para ser más relevantes.
- Optimización de Contenido: Ofrece recomendaciones sobre el mejor tipo de contenido y horarios para publicar, maximizando el impacto de la comunicación.
- Programación de Contenidos: Permite planificar y programar la publicación de videos, infografías y otros contenidos visuales en diferentes plataformas, asegurando una presencia constante.
- Análisis de Rendimiento: Ofrece métricas detalladas sobre el rendimiento de los contenidos audiovisuales, como vistas, interacciones y tasa de retención, ayudando a evaluar qué funciona mejor.

CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO:

- Activación de la suscripción en un plazo no mayor a 5 días calendario desde la emisión de la orden de compra.
- Soporte técnico 24/7, incluyendo asistencia vía correo electrónico y chat en tiempo real.
- Capacitación al personal designado por SENASA para el uso adecuado de la herramienta, si fuera necesario.
- Acceso a actualizaciones automáticas durante el periodo de suscripción.

GARANTÍA COMERCIAL DEL SERVICIO:

La garantía del servicio suscripción trimestral METRICOOL es de tres (3) meses.

SOPORTE TÉCNICO:

La asistencia técnica se debe brindar para atender las dificultades operativas sobre:

- Un problema o una pregunta relacionada con el servicio.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

SENASA
PERU

- La asistencia técnica se debe brindar en atención a los incidentes y requerimientos del servicio. Este debe considerar como mínimo lo siguiente: Se entenderá por incidente a una interrupción parcial o total del servicio de videoconferencia, no siendo un incidente una interrupción por el servicio del proveedor de internet u otro que no sea el de la videoconferencia.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:

5.1. LUGAR:

El servicio se realizará en el SENASA, con dirección: Av. La Molina N°1915 – La Molina - Lima

INDUCCIÓN:

Indispensable: El personal del Contratista, previo a iniciar la ejecución de la prestación o hasta un máximo de diez (10) días calendario de iniciado, deberá rendir una evaluación relacionada a seguridad de la información, para lo cual debe participar de la inducción para proveedores publicada en la página web del SENASA: <https://www.senasa.gob.pe/senasa/wp-content/uploads/2024/09/Induccion-SGSI-SENASA-Proveedores.pdf>

Al final de la presentación se encuentra el link del formulario para que puedan rendir su evaluación, la misma que debe ser debidamente aprobada para el inicio de la ejecución de la prestación.

5.2. PLAZO:

Plazo de activación: 5 días calendario desde la emisión de la orden de servicio.

Periodo del servicio: 365 días calendario desde la activación de la suscripción.

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

Perfil

- Persona natural y/o jurídica
- Contar con Registro Nacional de Proveedores vigente
- Registro único de contribuyente (RUC) activo y habido.
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme al artículo 11° de la Ley de contrataciones del Estado.
- Acreditar experiencia en la provisión de servicios similares relacionados con inteligencia artificial, análisis de datos y automatización de procesos.

7. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO:

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista, un plazo máximo dentro de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

SENASA
PERU

El pago se efectuará en soles, PAGO ÚNICO, Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Comprobante de pago.
- Acta de conformidad/Memorándum del responsable de secretaria Técnica, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.

8. CONFORMIDAD DE LA RECEPCIÓN DEL BIEN

La conformidad será otorgada por el responsable Secretaria Técnica previa recepción física del área de Almacén del SENASA, en un plazo que no excederá de siete (07) días siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

De existir observaciones, la DEC las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades. El mismo plazo establecido para la subsanación de observaciones resulta aplicable para que la entidad contratante se pronuncie sobre el levantamiento de observaciones.

Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad contratante puede otorgar al contratista periodos adicionales, conforme a lo señalado en el numeral 144.4 del Reglamento¹, u optar por resolver el contrato, de acuerdo con los supuestos de resolución establecidos en el literal b) del numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley

9. PENALIDAD

Penalidades por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{de la contratación o ítem}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tendrá los siguientes valores:

$$F = 0.40$$

Para bienes y servicios.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

SENASA
PERU

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

Otras Penalidades: No corresponde.

10. RESOLUCIÓN DE CONTRATOS MENORES

Cualquiera de las partes puede resolver total o parcialmente el contrato menor, según corresponda, en los siguientes casos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite la continuación del contrato menor.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la Cláusula Anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Acumulación del monto máximo de penalidad por mora y/u otras penalidades.

11. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley y conforme lo dispuesto en el artículo 330 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas.

12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

SENASA
PERU

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

13. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor, guardará, bajo responsabilidad a que hubiere lugar, estricta confidencialidad respecto de la información que recabe con ocasión de las visitas a las instalaciones de la institución, así como de la información que genere, no pudiendo emplear dicha información para un fin distinto al contratado.

14. GESTIÓN DE RIESGO

Conforme lo dispuesto en el artículo 60 de la ley y del artículo 128 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas.

15. OBLIGACIÓN 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, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con el 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 2 del Ley N.º 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público, así como también los impedimentos mencionados en el artículo 30, numeral 30.1 de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. .

Además, EL CONTRATISTA se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y 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.

La Molina, mayo del 2025