

TERMINO DE REFERENCIA N° TDR-012454-2026-MIDAGRI-AGROMERCADO/DOM

1. ÁREA USUARIA

DIRECCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MERCADO

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Procesamiento de información, para la implementación, validación, configuración de procesos comerciales en el sistema CRM y envío de información comercial.

3. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Contribuir a la implementación de la plataforma CRM para fortalecer la articulación comercial, orientada a la gestión de la cartera de clientes y gestión de oportunidades de mercado en beneficio de los pequeños y medianos productores agrarios, con énfasis en la agricultura familiar, en concordancia con los roles y funciones de la Dirección de Oportunidades de Mercado.

4. ACTIVIDADES

4.1. Migración de bases de datos institucionales

- Cargar las bases de datos de entidades públicas y/o privadas, correspondientes actores claves de la dinámica comercial, tales como organizaciones ofertantes, empresas demandantes, prestadoras de servicios, ONGs, entre otros.
- Realizar control de calidad de la información (consistencia, duplicidad, campos críticos).
- Coordinar con el proveedor tecnológico la carga de bases de datos para enlazar empresas con contacto.

4.2. Envío de mensajes en materia de inteligencia comercial

- Elaboración de respuestas cortas y plantillas de mensajes para WhatsApp Business.
- Elaboración de 08 plantillas para su envío por WhatsApp correspondiente a las actividades de promoción comercial (en coordinación con la Dirección de Promoción y Articulación Comercial) y de información de inteligencia comercial hacia productores de la agricultura familiar, pudiendo enviarse Boletines, Estudios de mercado, shot informativos, fichas producto; entre otros.

4.3. Elaboración de normativa y materiales de capacitación diversos

- Elaborar 01 propuesta de documento normativo que identifique las actividades y responsables del correcto uso de la plataforma y su atención del usuario final. Deberá contener un flujograma de carga de información de datos en la plataforma.

4.4. Ejecución de talleres prácticos

- Ejecutar al menos dos (02) talleres prácticos de capacitación, incorporando sesiones de simulación de casos reales de gestión comercial.

4.5. Validación de procesos de automatización en Escala, vinculados al WhatsApp

- Analizar los procesos de automatización actuales, editarlos y modificarlos a las necesidades actuales del CRM de Agromercado.

4.6. Elaboración y presentación de reporte de principales indicadores a ser presentados al cierre de cada semana.

- 4.7. Sistematizar los casos de éxito, los procesos comerciales acordados y asegurar su correcta configuración en el sistema CRM, a través de los pipelines de Oportunidades.

5. ENTREGABLES

N°	ENTREGABLE
1	<p>PRIMER ENTREGABLE: Hasta los 30 días contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio, previa presentación del Informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Reporte de carga de base de datos de acuerdo a los indicado en el ítem 4.1. - 01 Reporte de 04 plantillas enviadas a través de whatsapp de acuerdo a lo indicado en el ítem 4.2. detallando sus principales indicadores. - Avance de propuesta normativa de acuerdo al ítem 4.3. - Reporte de participantes de al menos 01 taller ejecutado. - Ejecutar al menos dos (02) talleres prácticos de capacitación de acuerdo al ítem 4.4. - 01 Informe del estado de los procesos automatizados en Escala, vinculados al WhatsApp de acuerdo al ítem 4.5. - Reporte de principales indicadores presentados al cierre de cada semana en cumplimiento del ítem 4.6. - Reporte de los casos de éxito, los procesos comerciales acordados y asegurar su correcta configuración en el sistema CRM, a través de los pipelines de Oportunidades en cumplimiento del ítem 4.7.
2	<p>SEGUNDO ENTREGABLE: Hasta los 60 días contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio, previa presentación de un Informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01 Reporte de carga de base de datos de acuerdo a los indicado en el ítem 4.1. - 01 Reporte de 04 plantillas enviadas a través de whatsapp de acuerdo a lo indicado en el ítem 4.2. detallando sus principales indicadores. - Presentación final de propuesta de normativa de acuerdo al ítem 4.3. - Reporte de participantes de al menos 01 taller ejecutado de acuerdo al ítem 4.4. - 01 Informe final del estado de los procesos automatizados en Escala, vinculados al WhatsApp de acuerdo al ítem 4.5. - Reporte de principales indicadores presentados al cierre de cada semana en cumplimiento del ítem 4.6. - Reporte de los casos de éxito, los procesos comerciales acordados y asegurar su correcta configuración en el sistema CRM, a través de los pipelines de Oportunidades en cumplimiento del ítem 4.7.

6. PLAZO DE EJECUCION

A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, hasta los 60 días calendarios.

7. LUGAR DE LA PRESTACIÓN / EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Sede Central de Agromercado en Los Sauces 374, San Isidro, Lima

8. SISTEMA DE ENTREGA

NO APLICA

9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Título profesional en Economía, Administración, Ingeniería Industrial, Comercio Exterior, Agronegocios, Marketing o carreras afines.
- Deseable formación complementaria en gestión comercial, articulación de mercados, inteligencia comercial o desarrollo productivo.
- Experiencia general mínima de tres (03) años.
- Experiencia específica mínima de dos (02) años en gestión comercial y/o, articulación comercial y/o, inteligencia

comercial y/o o implementación de herramientas de gestión comercial (CRM u otras), desde un enfoque funcional.
- Experiencia trabajando con productores agropecuarios, organizaciones agrarias, cooperativas o MYPES.
Toda comunicación con la entidad es a través de la mesa de partes virtual con el CUT correspondiente de su notificación a la página <https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd>

Toda comunicación con la entidad es a través de la mesa de partes virtual con el CUT correspondiente de su notificación a la página <https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd>

10. MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES REQUERIDOS PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

No Aplica

11. RECURSOS Y FACILIDADES PROVISTAS POR LA ENTIDAD

No Aplica

12. PRECIO / CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo al mercado

13. MODALIDAD DE PAGO

El pago será en la modalidad SUMA ALZADA en 2 armada (s) de la siguiente manera:

- 1) 1) Corresponde al 50% en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa a la presentación del entregable y la conformidad correspondiente de cada entregable
- 2) 2) Corresponde al 50% en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa a la presentación del entregable y la conformidad correspondiente de cada entregable

14. PENALIDADES

Penalidad por Mora: En ese caso incluye lo siguiente:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la Orden, se aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día del retraso, calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad Diaria = 0.10 x Monto

F x Plazo en Días

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Para Bienes y Servicios, F = 0.40

Tanto el monto como el plazo, se refieren según corresponda, a la Orden, o en caso éste involucre obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia del retraso.

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.

15. OTRAS PENALIDADES

No Aplica

16. RESPONSABLE DE DAR LA CONFORMIDAD

La conformidad estará a cargo de la Dirección de Oportunidades de Mercado.

17. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

En concordancia con el numeral 229.1 del artículo 229 del Reglamento de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento. La modificación se perfecciona mediante un acta-adenda suscrita por ambas partes, la cual forma parte del contrato menor. La Oficina de Administración es quien autoriza cualquier modificación al contrato y suscribe el acta-adenda. Para los contratos distintos a contratos menores, la modificación del contrato se sustenta en los artículos 109, 141, 142 y 143 del Reglamento de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas; asimismo, en el artículo 110 del mismo que indica: En caso no resulten aplicables los adicionales, reducciones y ampliaciones de plazo, las partes pueden acordar mediante adenda otras modificaciones al contrato, siempre que las mismas i) deriven de hechos sobrevinientes a la suscripción del contrato, ii) no sean imputables a alguna de las partes, iii) permitan alcanzar la finalidad del contrato de manera oportuna y eficiente, y iv) no cambien los elementos esenciales del objeto contractual. La entidad contratante registra a través de la Pladicop el sustento técnico y legal respectivos conjuntamente con la adenda. En caso la modificación contractual implique la modificación del monto contractual, se requiere la autorización previa a la autoridad de la gestión administrativa y la certificación o previsión de crédito presupuestario, según corresponda.

18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, en los siguientes supuestos: a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato. 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) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación. Para los contratos menores, los supuestos anteriores indicados se establecen como causales de resolución del contrato menor; asimismo, se incluye la causal de mutuo acuerdo para la resolución de contratos menores. La resolución del contrato se notifica y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda ser revertido. La Oficina de Administración es quien autoriza la resolución del contrato menor.

19. CONFIGURACIÓN DE RESOLUCIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

En concordancia con el artículo 121 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas el contrato puede contener una cláusula de resolución por terminación anticipada cuando comprenda más de un componente o hito y el resultado de alguno de estos impida o haga innecesaria la continuidad del siguiente, sin que resulte atribuible a alguna de las partes.

¿Para el objeto de contratación corresponde?

NO

20. DECLARACIÓN

Para efectos de la presente contratación, se deja en constancia de lo siguiente:

- Los servicios requeridos no pueden ser prestados por el personal de la entidad.
- Los servicios tienen carácter temporal o eventual (no permanente).

21. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El proveedor del servicio debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.

22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El proveedor del servicio y la entidad declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales que podrían contener datos sensibles que pueda producirse entre las partes, en el marco del cumplimiento de la prestación serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso de que el proveedor del servicio transfiera a la entidad datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros en el marco de la ejecución de la prestación, el proveedor del servicio declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El proveedor del servicio, en el marco del cumplimiento de la prestación, podrá proporcionar a la entidad los datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para el tratamiento de los mismos, sin que ello implique la transferencia de los mencionados datos, asumiendo la entidad la condición de encargada del tratamiento de los datos personales proporcionados por el proveedor.

La entidad declara que los datos personales proporcionados al proveedor, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De la misma manera, en caso que la entidad proporcione datos personales o éstos deban ser recopilados o generados por el proveedor, en el marco del cumplimiento de la prestación, el proveedor del servicio declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas que lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o por el Poder Judicial cuando sea solicitado mediante orden judicial correspondiente, debiéndose notificar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el proveedor de servicio se compromete a que los datos personales proporcionados por la entidad serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, en seguimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso que la entidad y/o proveedor del servicio asuman la condición de encargados del tratamiento de datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

La entidad y el proveedor del servicio declaran tener conocimiento y adherirse a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

23. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato o notificación de la orden, según corresponda, EL PROVEEDOR declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL PROVEEDOR se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos,

servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL PROVEEDOR se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conlleva que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

24. DISPOSICIONES FINALES

En caso de presentarse aspectos no contemplados en los presentes términos de referencia, se aplicará de manera supletoria el Código Civil, así también como las normas y las leyes pertinentes que puedan ser aplicables.

25. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del proveedor por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados es de un (1) año contado a partir de la última conformidad otorgada.

26. TIPO DE INVITACIÓN

ABIERTA

27. JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE INVITACIÓN

No aplica

28. CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

No aplica

29. DESCRIPCIÓN CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

No aplica

30. GARANTÍAS

No Aplica

31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en los artículos N°76 y N°77 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas. El arbitraje será institucional y resuelto por Árbitro Único. LA ENTIDAD señala las instituciones arbitrales siguientes: 1. Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. 2. Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 3. Cámara de Comercio Americana del Perú - AmCham Perú

Asimismo, en concordancia con el numeral 330.1 del artículo 330 del Reglamento de la Ley N°32069, 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 solicitado en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.

32. GESTIÓN DE RIESGOS

33. CLAÚSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

34. LEY N° 31227 - PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES

En concordancia con la Ley N°31227 - Ley que trasfiere a la Contraloría General de la Republica la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la Declaración Jurada de Intereses de Autoridades, Servidores y Candidatos a Cargos Públicos, que dispone la presentación obligatoria ante el sistema de la Contraloría General de la Republica de la declaración jurada de intereses por parte de los sujetos obligados señalados en el artículo 3 de la Ley N°31227, independientemente del régimen laboral o contractual en el que se encuentren en las entidades de la administración pública, incluidas las empresas del Estado o sociedades de economía mixta comprendidas o no en la actividad empresarial del Estado y los fondos constituidos total o parcialmente con recursos públicos, sean de derecho público o privado.

¿Corresponde que el proveedor presente declaración jurada de intereses?

NO