

TERMINO DE REFERENCIA N° TDR-010613-2025-MIDAGRI-AGROMERCADO/DOM

1. ÁREA USUARIA

DIRECCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MERCADO

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de suscripción de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM), para mejorar las capacidades comerciales de los productores y la atención al cliente interno y externo, para así cumplir los objetivos y las competencias funcionales de Agromercado.

3. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Optimizar la gestión comercial de los productores de la agricultura organizados en cooperativas y asociaciones, facilitando la conexión con compradores nacionales e internacionales y promoviendo los productos peruanos a nivel nacional y mercados globales. Con la finalidad de fortalecer las capacidades productivas, organizacionales y comerciales de los pequeños y medianos productores agrarios, en las distintas cadenas de valor.

4. ACTIVIDADES

- Elaborar un plan de trabajo y cronograma de actividades, que incluya actas de reunión de la personalización del Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM).
- Coordinar con las distintas Direcciones y algunas jefaturas de sede a discreción, la viabilidad, efectividad y adecuación del modelo del CRM y de los módulos – o actividades- que se estarán mapeando. (procesos) para la sensibilización y conocimiento de la herramienta y sus funcionalidades.
- Configuración del API del WhatsApp y el correo electrónico, y brindar soporte técnico para la administración del sitio web y correos electrónicos.
- Realizar la implementación y adecuación del Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente para Agromercado, según cronograma planteado.
- Integrar todos los directorios en el CRM de tal manera que se pueda contar con toda la información actualizada en el sistema.
- Configurar las cuentas de correo electrónico asociadas al CRM.
- Brindar al menos 02 charlas de sensibilización de la importancia del CRM de al menos 1 hora de duración por vez, a todo el personal para la institución, con énfasis en el personal de las jefaturas de sede y a los especialistas de las tres direcciones.
- Brindar talleres correspondientes (al menos 03) de 1.5 horas en 03 días diferentes, tomando evaluaciones al final de los talleres, esto tanto para usuarios de las sedes desconcentradas como en Lima.
- Brindar capacitaciones especializadas (al menos 06) al equipo de tecnologías de la información y a los especialistas y personal de las Direcciones de Agromercado.

Se incluyen las siguientes condiciones del servicio:

- El proveedor deberá habilitar el Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM, en adelante) con suscripciones para 65 usuarios durante el periodo de un año.
- El proveedor personalizará el CRM adecuada a las necesidades de Agromercado.
- Los costos por el uso de la API Meta WhatsApp serán asumidos por la entidad. Se incluye las especificaciones técnicas de la plataforma
- El CRM deberá trabajar tecnología Web y responsivo, accesible principalmente desde navegadores web: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari.
- El CRM deberá ser del tipo en la nube SaaS. La entidad no proporcionará ningún recurso o infraestructura tecnológica para el alojamiento o despliegue de la Plataforma CRM.
- El CRM deberá ser en idioma español.
- El CRM deberá habilitarse para ser usada por un máximo de 65 usuarios.
- El CRM deberá ser personalizable. Deberá permitir configurar logos, imágenes o firmas, que resalten la marca institucional en mensajes de WhatsApp y correos electrónicos.
- El CRM deberá ser de alcance global y/o regionales (Latinoamérica)
- El CRM debe ofrecer acompañamiento personalizado.

- Deberá permitir difusión de información a través de los servicios de mensajería de Meta tales como WhatsApp, Facebook e Instagram; por lo que se debe considerar la instalación del API. El contratista deberá garantizar que toda integración, uso y difusión de mensajes a través de WhatsApp se realice en estricto cumplimiento con las Políticas Comerciales de WhatsApp Business y las Políticas de Meta para desarrolladores y anunciantes. La solución deberá estar integrada únicamente mediante canales oficiales aprobados por Meta.
- Los mensajes deben poder ser gestionados desde el CRM: asignación de conversaciones, respuestas rápidas, plantillas y registro histórico por cliente.
- La integración debe permitir: enviar mensajes automáticos (recordatorios, confirmaciones, seguimiento), registrar y visualizar conversaciones en el historial del contacto, asignar conversaciones a agentes o usuarios del sistema, usar mensajes predefinidos (plantillas aprobadas por WhatsApp)
- El CRM deberá permitir gestionar mensajes automatizados por WhatsApp.
- El CRM deberá permitir enviar mensajes de correos electrónicos de los contactos previamente registrados y de manera masiva de ser el caso. Los destinatarios de podrán seleccionar a partir de grupos o de forma individual.
- El CRM deberá contar con mecanismos de seguridad para salvaguardar la información, tales como autenticación segura y copias de seguridad diarias.
- El acceso a la información debe ser administrable, por ejemplo, cada agente comercial solo podrá gestionar las oportunidades que le fueron asignadas y no deberá ver lo de otros usuarios.
- El CRM deberá permitir gestionar los usuarios por roles y/o permisos para segmentar el acceso a la información.
- La información del CRM a la finalización del proyecto deberá poder descargarse para su uso posterior.
- La plataforma debe tener un App para celulares tanto en Android como en IOS.

5. ENTREGABLES

Nº	ENTREGABLE
1	Primer entregable: A partir del día siguiente de notificada la OS o contrato según sea el caso, hasta los 05 días calendario, a la entrega de las credenciales de los usuarios.
2	Segundo entregable: A partir del día siguiente de la entrega de los usuarios hasta los 55 días calendario, mediante la presentación de un informe que contenga la personalización del CRM, con evidencia las reuniones y de las capacitaciones on line.

6. PLAZO DE EJECUCION

El plazo de la personalización del servicio es hasta 60 días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio. El plazo de la suscripción al Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) será hasta 360 días calendarios, contados a partir de la activación de las licencias.

7. LUGAR DE LA PRESTACIÓN / EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en modalidad remota.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor deberá contar con el siguiente perfil:

El proveedor deberá ser partner, distribuidor autorizado o titular de los derechos de propiedad intelectual del Sistema de Gestión de Clientes (CRM) ofertado, lo cual deberá estar debidamente acreditado mediante carta del desarrollador o fabricante del sistema.

El proveedor deberá sustentar facturas por un valor de S/. 90 000.00 (noventa mil soles) en los últimos tres años, en el servicio vinculado al Sistema de Gestión de Clientes (CRM), el cual puede haber sido realizado en territorio nacional o internacional.

El proveedor deberá incluir en su cotización todos los impuestos de acuerdo con la normativa tributaria peruana.

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>

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

No aplica

10. RECURSOS Y FACILIDADES PROVISTAS POR LA ENTIDAD

La entidad proporcionará la información requerida para la carga en la Plataforma CRM.

11. PRECIO / CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo al mercado

12. MODALIDAD DE PAGO

El pago se realizará en dos partes.

1er pago: 40% del monto total a la entrega de las credenciales de los usuarios y la conformidad del área usuaria.

2do pago: 60% a la entrega de la presentación de un informe que contenga la evidencia de la personalización del CRM, con evidencia las reuniones y de las capacitaciones on line; con la conformidad del área usuaria.

13. 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 = $0.10 \times \text{Monto}$

F x Plazo en Días

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, F=0.40

- Para plazos mayores a sesenta (60) días, F=0.25

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.

14. RESPONSABLE DE DAR LA CONFORMIDAD

La conformidad estará a cargo de la Dirección de Oportunidades de Mercado previo visto bueno de Tecnología de la Información.

15. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente el orden y/o contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas, por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. 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.

16. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver la orden por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. 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.

17. 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).

18. 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.

19. 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.

20. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, 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 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

El/la proveedor/a acepta expresamente que él/ella, su(s) socio(s)a(s), o su(s) representantes(s) no llevará(n) a cabo acciones que están prohibidas por las leyes y otras normas de anticorrupción, así también se obliga(n) a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario(a) o empleado/a gubernamental o cualquier tercero/a relacionado/a con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna. Asimismo, el/la proveedor/a acepta conducirse, durante la ejecución de la prestación con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente, o a través de sus socios(as), accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios(as), asesores/as y personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo N°30 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas. El/la proveedor/a, socios/as, o su(s) representante(s) se compromete(n) a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; además, de adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas. El incumplimiento de las mencionadas cláusulas, durante la ejecución contractual, da derecho a que esta entidad resuelva automáticamente el contrato contenido en una orden de compra u orden de servicio y de pleno derecho, bastando la sola comunicación a el/la proveedor/a, o su(s) representante(s) informando el hecho y que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

21. 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.

22. 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.

23. TIPO DE INVITACIÓN

ABIERTA

24. JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE INVITACIÓN

25. CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

26. DESCRIPCIÓN CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

27. GARANTÍAS

Se solicita garantía comercial durante el tiempo de la prestación del servicio.

28. 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 Publicas. 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

29. GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgo de acuerdo con lo establecido en presente contrato, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad de la contratación. Contratación de servicios: Al igual que en la compra de bienes, se podrían dar comportamientos irregulares como: (i) Favorecimiento indebido, (ii) Acceso a ventajas indebidas y (iii) Conflicto de intereses. (De corresponder el área usuaria, lo detallara en el numeral 4)

30. 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