

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código : 20545647916

Nombre o Razón social : GM MARKETING SERVICES SAC

Fecha de envío : 23/04/2025

Hora de envío : 17:08:42

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Se solicita agregar como servicios similares el MONITOREO DE MEDIOS DIGITALES ya que describe al servicio a realizar

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** A **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta. Se está considerando como similares la suscripción a herramientas similares, por lo que no resulta factible dar por válido el monitoreo de medios digitales al no tratarse de un servicio de naturaleza similar.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	20545647916	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	GM MARKETING SERVICES SAC	Hora de envío :	17:08:42

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dentro de la descripción se indica:

El servicio de suscripción incluye:

- La herramienta deberá permitir la recopilación del historial de menciones de hasta 12 meses atrás.

al respecto, se solicita indicar de qué redes sociales desean el histórico para poder dimensionar los costos correctamente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7 **Página:** 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a las redes sociales señaladas en el numeral 7, Descripción del Servicio, se consideran aquellas expresamente indicadas, tales como Instagram, TikTok, Facebook, YouTube, entre otras plataformas mencionadas en el citado ítem.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	20545647916	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	GM MARKETING SERVICES SAC	Hora de envío :	17:08:42

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se indica:

"La plataforma debe ofrecer la capacidad de agregar usuarios ilimitados para la gestión de la cuenta"

Al respecto, solicitamos indicar una cantidad aproximada de usuarios que serán necesarios para la gestión del servicio; ya que por lo general, los usuarios adicionales representan un costo que se debe considerar para la propuesta.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 7 **Página:** 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Contamos con un aproximado, sin embargo este podría incrementarse según las necesidades del servicio. Por dicha razón es que se solicita que la plataforma u herramienta tenga la capacidad de agregar usuarios ilimitados. Cada usuario estará encargado de gestionar las publicaciones de las cuentas pertenecientes a Promperú que le sean asignadas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	20600079647	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	LEADCOM S.A.C.	Hora de envío :	20:37:21

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Con relación al requerimiento indicado en los Términos de Referencia, respecto a la experiencia del postor en servicios relacionados con herramientas de monitoreo de escucha social y análisis de menciones e interacción en medios digitales, solicitamos confirmar lo siguiente:

Contamos con varias facturas que consignan los conceptos de Reporte de salud de marca, Reporte de sentimiento de marca y Buzzmonitor. Entendemos que estos servicios corresponden con lo solicitado en los TDR; sin embargo, quisiéramos confirmar si los conceptos tal como figuran en las facturas son considerados válidos como experiencia acreditable para este proceso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que debe presentarse servicios que se ajusten a los establecidos en los servicios similares definidos en el requisitos de calificación de EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	10759617610	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	VALENZUELA ALVAREZ MARIO OSMAR	Hora de envío :	23:49:28

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Se pregunta al comité de selección si el límite de 6 millones de menciones aplica para todo el periodo de suscripción de 12 meses, o si se trata de un límite mensual.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se establece un límite asociado a un periodo de tiempo determinado, sino un límite general propio de la capacidad de la herramienta. Una vez alcanzado dicho límite, deberá existir la posibilidad de limpiar o vaciar el histórico a fin de continuar utilizando esta funcionalidad.

Lo indicado deberá extenderse por toda la vigencia de 365 días calendario. Es menester aclarar que el plazo de ejecución del servicio es de 7 días, que es el plazo para la entrega del producto. Para evitar confusiones, se actualizará el Anexo N° 4 de las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Se actualizará el Anexo N° 4 de las bases.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	10759617610	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	VALENZUELA ALVAREZ MARIO OSMAR	Hora de envío :	23:49:28

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se pregunta al comité de selección si el término "tema" hace referencia a una categoría agrupadora que contiene múltiples consultas (queries) relacionadas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se refiere a sentencias de mayor elaboración que pueden contener una o más palabras clave.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	10759617610	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	VALENZUELA ALVAREZ MARIO OSMAR	Hora de envío :	23:49:28

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Se pregunta al comité de selección si la cobertura en más de 180 idiomas exige que la herramienta realice análisis de sentimiento en todos esos idiomas, o si basta con que detecte e incluya menciones en dichos idiomas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La herramienta deberá detectar menciones, conforme a los términos e idiomas que Promperú determine para su monitoreo. La herramienta debe permitir dicha cobertura en caso sea la necesidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	10759617610	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	VALENZUELA ALVAREZ MARIO OSMAR	Hora de envío :	23:49:28

Observación: Nro. 8

Consulta/Observación:

En el documento se menciona a KakaoTalk como una de las plataformas a ser monitoreadas por la herramienta. Sin embargo, KakaoTalk es una aplicación de mensajería privada y encriptada, similar a WhatsApp, lo cual impide técnicamente la recolección de menciones o conversaciones dentro de dicha plataforma.

En ese sentido, se sugiere al comité de selección evaluar la pertinencia de este requerimiento y considerar su retiro, ya que ninguna herramienta de social listening del mercado puede cumplir con ese requerimiento de forma legal y técnica, lo cual podría restringir injustificadamente la participación de proveedores serios y limitar la competencia efectiva.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 7 **Página:** 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2 de la Ley de Contrataciones del Estado ¿ Literal a) Libertad de concurrencia.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el requerimiento no implica el monitoreo de conversaciones privadas en KakaoTalk, las cuales están protegidas por encriptación. Se hace referencia a posibles menciones públicas o interacciones en entornos abiertos vinculados a Kakao Channel u otros espacios permitidos por la plataforma. Se aceptarán ofertas que, de forma legal y técnica, permitan cubrir parcialmente este entorno digital. La finalidad es maximizar el alcance en el mercado coreano.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.

Entidad convocante : COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU

Nomenclatura : AS-SM-40-2025-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE UNA HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE MENCIONES EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES

Ruc/código :	10759617610	Fecha de envío :	23/04/2025
Nombre o Razón social :	VALENZUELA ALVAREZ MARIO OSMAR	Hora de envío :	23:49:28

Observación: Nro. 9

Consulta/Observación:

En los términos de referencia se indica que ¿la herramienta deberá permitir la creación de dashboards para visualizar las menciones consultadas (...), y ofrecer la posibilidad de compartir los dashboards mediante un enlace, sin que los destinatarios necesiten acceso directo a la plataforma.¿

Si bien se reconoce el valor de esta funcionalidad, se sugiere al comité de selección considerar su flexibilización, permitiendo también como alternativa el uso de vistas compartidas mediante un usuario con acceso restringido, cuando la herramienta lo requiera para motivos de seguridad, control o arquitectura tecnológica.

Esta opción sigue garantizando el acceso a los reportes específicos por parte de los usuarios destinatarios, sin comprometer la trazabilidad ni la integridad de los datos, y permite ampliar la participación de proveedores que cumplen con todos los demás requisitos pero cuya tecnología ¿por diseño¿ no permite compartir dashboards mediante enlaces públicos sin sesión iniciada.

Asimismo, esta alternativa favorece el cumplimiento de los principios de eficiencia, libertad de concurrencia e innovación, permitiendo contratar herramientas que cumplen con el objetivo funcional del requerimiento, sin verse limitadas por una única forma técnica de implementación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 7 Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Art. 5, lit. b, h y n ¿ Eficiencia, libertad de concurrencia e innovación.

Análisis respecto de la consulta u observación:

Debido a la gran cantidad de usuarios y equipos internos interesados en la información que compartimos en los dashboards en Promperú, nuestra institución necesita que estos dashboards sean de facil acceso para todos, y que ello no implique que los usuarios administradores de la herramienta tengan que crear accesos para cada persona que visualiza el dashboard, inclusive para compartir con los equipos de Promperú ubicados en otros mercados / países y proveedores nacionales y extranjeros que nos brindan servicios digitales.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Ninguna.