

CONSULTAS

EMPRESA:	SGS del Perú S.A.C.	
RUC:	20100114349	
CONSULTA N° 1	CONDICIONES TECNICAS [JAL]	
NUMERAL 2.1	N° de Página 2	
<p>Consultas: Sobre los requerimientos mínimos el TDR indica sobre el postor que debe contar con “Experiencia mínima de facturación de S/. 400,000.00 soles en haber brindado servicios de Cliente Incógnito (evaluación de experiencia de compra en puntos de venta) y capacitaciones en Protocolo de Atención al Cliente en los últimos dos (02) años a la fecha de presentación de la propuesta.” Al respecto, ¿Es necesario que la glosa de la facturación indique específicamente el servicio de cliente incógnito o se puede presentar evidencia de las actividades de cliente incógnito como parte de un servicio integral?</p>		
<p>Respuesta</p> <p>Si, es necesario que en la de la facturación indique específicamente el servicio de cliente incognito, en ese sentido ceñirse a lo indicado en el numeral 2.1 de las C.T.</p> <p>En caso los contratos no consignen claramente servicios de Cliente Incognito y capacitación en Protocolo de Atención, deberá adjuntar las condiciones técnicas y/o términos de referencia y/o similar materia del contrato debidamente aprobada por la entidad contratante, en cuyo alcance y/o objeto y/o descripción del servicio refleje la experiencia solicitada.</p>		
CONSULTA N° 2	CONDICIONES TECNICAS [JAL]	
NUMERAL 2.1 b	N° de Página 3	
<p>Consultas: Sobre el equipo del proyecto, ¿es necesario que el puesto de Director evidencie experiencia en servicios específicos de cliente incógnito o puede ser de servicios integrales que incluyan el de cliente incógnito (por ejemplo proyectos de servicio al cliente, proyectos de gestión comercial, desarrollo de soluciones comerciales)?</p>		
<p>Respuesta</p> <p>Si, es necesario que el Director evidencia experiencia en servicios específicos de cliente incognito, en ese sentido ceñirse a lo indicado en el numeral 2.1 de las C.T.</p>		
CONSULTA N° 3	CONDICIONES TECNICAS [JAL]	
NUMERAL 2.1 b	N° de Página 3	
<p>Consultas: Sobre el perfil de Director de proyecto ¿Qué documentos específicos debe presentar que acrediten la experiencia? ¿Se pueden considerar declaraciones juradas?</p>		
<p>Respuesta</p> <p>Para la acreditación del perfil de director de proyecto no se aceptará declaraciones juradas, en ese sentido por favor ceñirse a lo indicado en el numeral 2.1 de las Condiciones Técnicas.</p> <p><u>b) Equipo de Trabajo</u></p> <p>Se deberá acreditar la formación académica del equipo presentando la copia del título, grado de bachiller o constancias de estudios superiores.</p> <p>La experiencia especifica será acreditada con las constancias y/o certificados</p>		
CONSULTA N° 4	CONDICIONES TECNICAS [JAL]	
NUMERAL 5.1	N° de Página 5	
<p>Consultas: ¿Es el proveedor quién propone la cantidad de evaluadores asignados al proyecto?</p>		
<p>Respuesta</p>		

Si. La lista de EESS será alcanzada por Petroperu al postor ganador. El Proveedor deberá cumplir las visitas de acuerdo con el número de estaciones según numeral 5.1.12 de las condiciones del presente proceso

Tener presente que el evaluador de un grifo A en un mes determinado no puede ser el evaluador al mes siguiente del mismo grifo (grifo A); así mismo, los evaluadores no podrán usar moto en ciudades principales, cualquier variación será previamente conversado.

¿Las cámaras que utilizarán para las visitas de cliente incógnito serán provistas por Petroperú?

Respuesta

No. EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo el cual incluye todo tipo de gastos, de acuerdo con lo establecido en el contrato

CONSULTA N° 5	CONDICIONES TECNICAS [JAL]
NUMERAL 5.1.1	N° de Página 5
Consultas: Acerca de las capacitaciones ¿Se puede considerar como valor agregado la incorporación de webinars masivos que complementen y aseguren y potencien las acciones de capacitación?	
Respuesta	
No se considerará como valor agregado, ceñirse a lo indicado en el numeral 5.4.	

CONSULTA N° 6	CONDICIONES TECNICAS [JAL]
NUMERAL 5.1.5	N° de Página 6
Consultas: Sobre la plataforma de cliente incógnito, por favor especificar las características mínimas requeridas para el servicio.	
Respuesta	
La plataforma web debe emitir reportes estadísticos de manera histórica los cuales deberán ser exportables a Excel, reportabilidad por correo electrónico a los usuarios indicados por Petroperú, disponibilidad del video con sonido de cada una de las visitas realizadas, gráficos con la evolución de resultados, módulo de capacitación y cumplimiento mínimo del numeral 5.1.4 de las condiciones del presente proceso.	

CONSULTA N° 7	CONDICIONES TECNICAS [JAL]
NUMERAL 5.4.	N° de Página 8
Consultas: Acerca de los premios en efectivo ¿se debe considerar en la propuesta económica los S/15,600 o este monto será entregado directamente por PETROPERÚ?	
Respuesta	
Si debe considerar en su propuesta económica. Ver Apéndice 6. EL CONTRATISTA es responsable de ejecutar la totalidad de las obligaciones a su cargo el cual incluye todo tipo de gastos, de acuerdo con lo establecido en el contrato	

(...)