

**Absolución de Consultas - Adjudicación Selectiva N° SEL-0065-2023-OFP/PETROPERU-**  
**Primera Convocatoria SERVICIO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL OUTSOURCING DE**  
**MESA DE SERVICIOS DIGITALES**

**Empresa AYESA PERÚ S.A.C**

CONSULTA N° 1	BASES ADM.
NUMERAL 6	Página N° 2
Consultas: Cual es el Monto Estimado Referencial MER del proceso.	

**Respuesta a Consulta 1 – AYESA**

De acuerdo con el procedimiento de PETROPERÚ, el servicio al salir con Monto Reservado no puede ser publicado en esta etapa del proceso.

CONSULTA N° 2	Condiciones Técnicas
NUMERAL 4	Página N° 3
Consultas: Confirmar que el plazo de ejecución del servicio de 6 meses se realizará durante la Fase Pre Operativa del Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales para Petroperú.	

**Respuesta a Consulta 2 – AYESA**

No se confirma, ceñirse a lo indicada en el numeral 2 de las Condiciones Técnica que indica que el presente servicio es para asegurar que la Transición del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales” se realice conforme a lo planificado, siendo la transición la Fase Pre Operativa y la Toma de Control de acuerdo al apéndice 1 de las condiciones técnicas.

CONSULTA N° 3	Condiciones Técnicas
NUMERAL 6	Página N° 4
Consultas: Agradecemos revelar el Monto Estimado Referencial MER del servicio solicitado para poder ser competitivos.	

**Respuesta a Consulta 3 – AYESA**

De acuerdo con el procedimiento de PETROPERÚ, el servicio al salir con Monto Reservado no puede ser publicado en esta etapa del proceso.

CONSULTA N° 4	Condiciones Técnicas
NUMERAL 7	Página N° 4
Consultas: Indican que el servicio de supervisión será ejecutado de manera mixta, donde ciertas actividades deberán ser realizadas de forma presencial en las instalaciones del Edificio Principal de PETROPERU, por lo que solicitamos especificar que actividades serán realizadas de forma presencial y que actividades serán realizadas de forma remota.	

**Respuesta a Consulta 4 – AYESA**

De acuerdo con el apéndice 1 de las Condiciones Técnicas se observa que habrá actividades que por su naturaleza (como las relacionadas a instalaciones físicas en sitio) no pueden ser supervisadas de forma remota, mientras que otras actividades por su naturaleza si pueden ser supervisadas de forma remota (como las relacionadas a validación de funcionalidades de software y herramientas); por lo que se solicita ceñirse a las actividades descritas en dicho apéndice.

CONSULTA N° 5	Condiciones Técnicas
NUMERAL 8.2	Página N° 6
Consultas: En la Formación Profesional del Supervisor Especialista de Herramientas de Colaboración y Productividad indican que la acreditación de los conocimientos solicitados deberá realizarse con la presentación de una Declaración Jurada. ¿PETROPERU cuenta con un formato de Declaración Jurada para la acreditación de conocimientos? De ser afirmativo, proporcionar el modelo de Declaración Jurada.	

#### **Respuesta a Consulta 5 – AYESA**

No se cuenta con un formato de declaración jurada, por lo que se solicita presentar una declaración jurada simple.

CONSULTA N° 6	Condiciones Técnicas
NUMERAL 15	Página N° 10 y 11
Consultas: En facturación y forma de pago indican que el pago del servicio se realizará en Soles y se efectuará a los sesenta (60) días calendario contados a partir de la correcta presentación de la factura correspondiente a la finalización del servicio. También detallan las condiciones y entregables para el caso de los pagos parciales. Agradecemos confirmar en que casos se dará ambas situaciones o si EL CONTRATISTA podrá elegir alguna de las dos formas de pago que detallan en el numeral 15.	

#### **Respuesta a Consulta 6 – AYESA**

Se precisa que de acuerdo con el numeral 15 de las Condiciones Técnicas, el pago se realizará a los 60 días calendario contados a partir de la presentación correcta de la factura ya sea para los pagos parciales o el pago final; pero previo a la emisión de las facturas debe cumplir con las condiciones indicadas en el mismo numeral.

CONSULTA N° 7	Condiciones Técnicas
NUMERAL 16	Página N° 11
Consultas: En Administración y Conformidad del servicio no especifican el plazo máximo de la conformidad que deberá brindar el Jefe de Unidad Infraestructura y Servicios TIC.	

#### **Respuesta a Consulta 7 – AYESA**

Se precisará en el numeral 15 “Facturación y Forma de pago” que el plazo para la conformidad será de 10 día útiles por parte de PETROPERÚ en caso no haya observaciones a ser subsanadas.

#### **Empresa EXCELIA**

- 1. Consideramos que el plazo para la presentación de ofertas es muy corto. Solicitamos prórroga de al menos una semana para poder atender el pliego de manera adecuada. En tal sentido, solicitamos mover la fecha de presentación de las ofertas al 23/10/2023.**

#### **Respuesta a Consulta 1:**

No se confirma, ceñirse a los plazos publicados.

- 2. ¿Podrían por favor proporcionar más detalles sobre las empresas actuales que brindan los servicios y la nueva empresa que se encargará de brindar los servicios a PETROPERÚ? ¿Quién es el proveedor actual y quién el nuevo proveedor?**

**Respuesta a Consulta 2:**

El Detalle de los servicios que brindarán la nueva empresa se encuentra en el apéndice 1 de las Condiciones Técnicas, no se ve relevante y necesario explicar detalles de la empresa actual y la nueva empresa. La empresa actual es Kyndryl del Perú S.A.C y la nueva empresa es CANVIA.

3. **En la sección 2 de las Condiciones Técnicas (Descripción del Servicio) se indica que el contratista deberá considerar los protocolos o escenarios de pruebas por cada una de las soluciones a implementarse ¿Podrían por favor proporcionar más información sobre qué protocolos o escenarios de pruebas esperan que se apliquen para cada una de las soluciones a implementarse?**

**Respuesta a Consulta 3:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan desarrollar y sustentar el documento de protocolo o escenarios de pruebas con el Contratista CANVIA (nueva empresa) para validar el cumplimiento del alcance del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales”. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre los protocolos o escenarios de prueba.

4. **En la sección 2 de las Condiciones Técnicas (Descripción del Servicio) se indica que el contratista deberá usar una metodología alineada al Aseguramiento de Calidad de Proyectos de TIC y Gestión de Proyectos... ¿Cuál es la metodología que se espera que el CONTRATISTA utilice para llevar a cabo la revisión de la estrategia de implementación e implantación de las soluciones?**

**Respuesta a Consulta 4:**

Ceñirse a lo indicado en el apéndice 1 de las Condiciones Técnicas donde se menciona la aplicación de los métodos y herramientas del PMBoK vigente.

5. **En la sección 2 de las Condiciones Técnicas (Descripción del Servicio) se indica que el contratista deberá definir y proponer criterios de aceptación para cada uno de los entregables y soluciones indicadas en el apéndice N° 01. ¿Cuál es el proceso para definir y proponer criterios de aceptación?**

**Respuesta a Consulta 5:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan desarrollar y sustentar los criterios de aceptación con el Contratista CANVIA (nueva empresa) para la aceptación del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales”. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre los criterios de aceptación.

6. **¿Qué medidas se tomarán para asegurar que las actividades se desarrollen según lo planeado y que se detecten tempranamente cualquier situación de índole técnico o de gestión que pueda generar retrasos?**

**Respuesta a Consulta 6:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan plantear las medidas adecuadas para que el Contratista CANVIA (nueva empresa) que brinda el “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales” se lleve a cabo de acuerdo con lo planificado. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre las medidas a tomar para evitar retrasos.

**7. ¿Cuál es el proceso de validación de la documentación producto de la Fase Pre-Operativa del proyecto y cómo se emitirá la conformidad por parte de PETROPERÚ?**

**Respuesta a Consulta 7:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan plantear el proceso de validación para emitir conformidad sobre la implementación del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales”. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre el proceso de validación.

**8. ¿Qué tipo de documentación (procedimientos, manuales, guías) se espera que el CONTRATISTA elabore para asegurar la calidad en la instalación de los nuevos equipos y herramientas?**

**Respuesta a Consulta 8:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan plantear la documentación necesaria para el asegurar la calidad del Proyecto de Implementación del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales”. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre los tipos de documentos.

**9. ¿Puede proporcionarse más información sobre los informes técnicos semanales y los indicadores de avance que se esperan?**

**Respuesta a Consulta 9:**

El presente servicio busca la prestación del servicio con empresas con personal que tengan experiencia y dominio en el conocimiento de los servicios y soluciones que se describen en el apéndice 1 (ver el perfil del personal solicitado), a fin de que puedan desarrollar y sustentar los informes técnicos semanales e indicadores de avance ante CANVIA y PETROPERÚ relacionados al Proyecto de Implementación del “Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales”. Debido a ello no se encuentra necesario en esta etapa dar información sobre estos informes e indicadores.

**10. ¿Cuál es el proceso para la elaboración y ejecución del protocolo de pruebas de usuario final y cómo se obtendrá la aprobación final por parte de PETROPERÚ?**

**Respuesta a Consulta 10:**

Ver respuesta a Consultas del 3 al 9 de Excelia.

**11. ¿Cuál es el papel del personal de PETROPERÚ en la supervisión de la implementación en diferentes sedes?**

**Respuesta a Consulta 11:**

Ceñirse a lo indicado en el numeral 2 de las Condiciones Técnicas, donde se indica que personal de PETROPERÚ es parte del equipo de Proyecto que se dispondrá para lograr la correcta supervisión del proyecto de implementación "Servicio de Outsourcing de Gestión de Equipos y Mesa de Servicios Digitales".

**12. ¿Cómo se verificará y validará el cumplimiento contractual y la entrega de las metodologías comprometidas por parte del nuevo proveedor?**

**Respuesta a Consulta 12:**

Ver respuesta a Consultas del 3 al 9 de Excelia.

**13. Requerimos un poco más de orientación para buscar las referencias/ experiencias del postor. Cuando se refiere a "Implementación de Herramientas", además de tecnología, ¿podrían por favor precisar un poco más a qué se refieren. ¿Qué tipo de herramientas? ¿Podrían ser diseño e implementación de ERPs, cuadros de mando, herramientas de ticketing,...?**

**Respuesta a Consulta 13:**

Considerar que la palabra herramientas para el presente proceso se refiere a "todo aquel software o aplicación cuyo objetivo es ayudarnos a desarrollar bien una tarea en la gestión TIC, permitiendo ahorrar tiempo y ser más eficientes".

**14. En la sección 2 de las Condiciones Técnicas (Descripción del Servicio) se indica que se requiere coordinar con el equipo de Petroperú en las sedes de Refinería Talara, Refinería Selva, Refinería Conchan, Oficina de Piura y OFP... ¿Esto implica traslados físicos del nuestro personal a estas sedes? Si la respuesta es Sí, ¿Petroperú se hará cargo de los gastos de viaje (pasaje, alojamiento y viáticos)?**

**Respuesta a Consulta 14:**

Se confirma que se requiere coordinar (Ver respuesta a Consulta 11 de Excelia) con personal de las sedes remotas, pero estas coordinaciones con las sedes remotas serán virtuales mediante las herramientas de Videoconferencia u otras disponibles que proponga el Contratista, mientras que las ubicadas en Lima pueden ser presenciales de acuerdo con la naturaleza de las actividades a realizar (Ver respuesta a consulta 4 de AYESA).

**15. Si se requieren viajes y tenemos que contemplarlos como parte del presupuesto del servicio mucho les agradeceremos que proporcionen una referencia: ¿cuántos viajes se espera realizar fuera de la ciudad de Lima y cuántos días/ hombre deberíamos considerar que nuestros consultores se encuentren en asignación fuera de Lima (considerando los 4 perfiles solicitados en el pliego)?**

**Respuesta a Consulta 15:**

Ver respuesta a Consulta 14 de Excelia.

- 16. ¿Se requiere SCTR para ingresar a la oficina central de Petroperú en San Isidro o sólo para ingresar a las plantas? ¿Es necesario que todos los consultores asignados tengan SCTR durante los 6 meses que dure el proyecto o sólo algunos meses específicos? Si fuera sólo por algunos meses, ¿cuántos meses/ hombre de SCTR deberíamos considerar en el presupuesto (considerando los 4 perfiles solicitados en el pliego)?**

**Respuesta a Consulta 16:**

Ceñirse a lo indicado en el numeral 18 “Obligaciones y Responsabilidad del Contratista” de las Condiciones Técnicas, donde no se hace excepción para los temas relacionados a seguridad y salud en el trabajo cuando personal ingrese a alguna oficina o sede de PETROPERÚ.