

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Dice: El público objetivo son los exportadores peruanos. PROMPERÚ los tiene identificados en una base de datos de 10,000 contactos.

Consulta: A qué fecha está actualizada esta base de datos, saber los campos que contienen, básicamente para diseñar una estrategia de comunicación adecuada por medios alternativos al de una llamada, diseñando algo más innovador como vía WhatsApp (sea WhatsApp Business, chatbots o similares medios). Esto podría complementar el equipo de call center ya que las llamadas no son bienvenidas o tienen poca efectividad.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, confirma que la base de datos de exportadores se actualizó en noviembre de 2022.

Listado de todos los campos de la tabla empresa:

nEmpCodigo nTipParticipante nNumRuc sRazSocial sNomComercial sEmpCenefa nTipPais nTipDepartamento nUbiCodigo nTipCiudad nTipRepCargo sDireccion sCodPostal sEmpCorreo sEmpWeb sEmpTelefono nTipEmpresa sTipEmpOtros sEmpEntFinanOtros sEmpRedes sEmpConstancia sRepNombre sRepApePaterno sRepApeMaterno nRepTipDocumento sRepNumDocumento sRepNacionalidad sRepTelefono sRepCelular sRepEmail dEmpFecInscripcion sEmpNumPartida sEmpAsiento sEmpCiudad nEmpAniInicio nTipGiro sEmpGirOtros nTipSecEcoFinancia sEmpSecEcoFinOtros sEmpPerfil nNumEmpleados nTipAlcance nEmpExportado nEmpConRuta nEmpContactado nEmpNotificaciones sEmpFacebook sEmpTwitter sEmpLinkedIn nEmpAñoFac nEmpFacNac nEmpFacInter sEmpCanalComer nEmpTieneTest sEmpLinkTest sEmpCertificaciones sEmpCapacitaciones nContactoComprador nPersonalExportador sArchConstanciaExp sNomArchConstanciaExp nUsuCodCreacion nUsuCodModificacion nUsuCodEliminacion dFecCreacion dFecModificacion dFecEliminacion nEliminado nTipZonaParticipacion nImportAnuales nImportadoPeru sProductosImportados sEmpresasImportada nTiendaPropia nTiendaFranquiada nNumVentaLocales nNumVentaInter sEmpRepGenero sEmpProducto nEmpVtaAnual nEmpPorcExp nEmpNumTrab sEmpDescripcion sEmpCodigoArchivoRnp sEmpNombreArchivo nEmpExporta nEmpActivo nTipDireccion nTipRepPais nTipSectCodigo nTipEmpExportadora nTipCodDoc nTipEmp nPlataforma sMaterialAdjunto nFuenteOrigen nLatitud nLongitud sIdSibel sActPadron nEmpPorcExpDosAnios dFecActTelemark nCategEmpresa sCiiu nTieneEmailContacto nTieneEmailContactoValido nTipSectorExportacion sEmpYoutube sEmpInstagram nCantidadEmailContacto

Los proveedores pueden implementar herramientas y servicios no contemplados en el TDR con el fin de lograr el objetivo de la contratación, siempre y cuando no genere un gasto extra para PROMPERÚ.

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

null

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Dice: Contar con un equipo de call center para comunicarse con los exportadores.

Consulta: Se sugiere ampliar los medios de comunicación por vías alternativas, un tanto más tecnológicas y modernas como WhatsApp Business, o WhatsApp simple, que pueden ser más eficientes que un call center tradicional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, se acepta la sugerencia de la empresa puesto que el mecanismo de Whatsapp es accesible y no es una exigencia desproporcionada. Se reemplazará:

¿Contar con un equipo de call center para comunicarse con los exportadores.¿

Por esta oración:

¿Contar con un equipo de call center y sistema de mensajería por WhatsApp para comunicarse con los exportadores.¿

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

Se modificará a "Contar con un equipo de call center y sistema de mensajería por WhatsApp para comunicarse con los exportadores"

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Dice: El proveedor debe entregar un reporte de indicadores publicado y presentado mediante dashboards para la visualización en tiempo real. Estos dashboards serán desarrollados en la plataforma online propuesta por el proveedor. Los dashboards deben permitir visualizar los siguientes estados:

Consulta: Estos indicadores, los primeros 7, los podemos obtener de la plataforma con la cual enviaríamos los correos a los exportadores.

Envíos efectivos.

- ¿ Aperturas totales y únicas.
- ¿ Cantidad de rebotes (especificar los tipos de rebotes según el código).
- ¿ Cantidad de anulaciones de suscripciones.
- ¿ Cantidad de clics totales y únicos.
- ¿ Ranking y comparativa de los mejores envíos según la tasa de apertura y la tasa de clics.
- ¿ Cantidad de audiencia final que ha abierto el correo.

Se sugiere enviar un link para revisar o imágenes de algún servicio que hayan recibido con anterioridad ya que en forma integrada no se podría entregar el Dashboard. Sí se podría en forma complementaria, con otra herramienta.

- ¿ Exportadores contactados por correo y por teléfono.
- ¿ Fichas enviadas.
- ¿ Fichas completas.
- ¿ Exportadores registrados.
- ¿ Tiendas virtuales creadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8.1 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, se acepta la consulta.

¿El proveedor debe entregar un reporte de indicadores publicado y presentado mediante dashboards para la visualización en tiempo real. Estos dashboards serán desarrollados en la plataforma online propuesta por el proveedor. Los dashboards deben permitir visualizar los siguientes estados.¿

Por este nuevo párrafo:

¿El proveedor deberá entregar el reporte de indicadores publicado y presentado mediante reportes dinámicos en Excel o dashboards desarrollados en la plataforma online que proponga el proveedor. Se deberán mostrar los siguientes indicadores:¿

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

Se modificará a: ¿El proveedor deberá entregar el reporte de indicadores publicado y presentado mediante reportes dinámicos en Excel o dashboards desarrollados en la plataforma online que proponga el proveedor. Se deberán mostrar los siguientes indicadores:¿

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Dice: Se considerarán servicios similares a los siguientes: campañas de marketing directo, campañas de email marketing, campañas de telemarketing o desarrollo de estrategias de email marketing.

Consulta: Se sugiere incluir como servicio similar: envío de campañas de comunicación interna y/o externa vía plataforma de marketing digital (servicio de envío de correos electrónicos, SMS -mensajes de texto- y WhatsApp), Servicio de plataforma digital para campañas de email marketing, Servicio especializado en administración de email marketing para campañas de comunicación segmentada, servicio de diseño gráfico para comunicación interna y/o externa.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 8.5 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, acepta la consulta parcialmente. Se reemplazará:

¿Se considerarán servicios similares a los siguientes: campañas de marketing directo, campañas de email marketing, campañas de telemarketing o desarrollo de estrategias de email marketing.¿

Por este nuevo párrafo:

¿Se considerarán servicios similares a los siguientes: campañas de marketing directo, campañas de email marketing, campañas de telemarketing, desarrollo de estrategias de email marketing, envío de campañas de comunicación externa vía plataforma de marketing digital, o administración de email marketing para campañas de comunicación segmentada.¿

No se acepta incluir el ¿servicio de plataforma digital para campañas de email marketing¿ porque las plataformas digitales para email marketing son herramientas que se usan para desarrollar un servicio, no son un servicio en sí. Tampoco se acepta incluir el ¿servicio de diseño gráfico para comunicación interna y/o externa¿ porque el diseño de piezas es una actividad parte del servicio que no tiene una complejidad similar al servicio que se está contratando mediante el presente concurso público

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

Se modificará a:

¿Se considerarán servicios similares a los siguientes: campañas de marketing directo, campañas de email marketing, campañas de telemarketing, desarrollo de estrategias de email marketing, envío de campañas de comunicación externa vía plataforma de marketing digital, o administración de email marketing para campañas de comunicación segmentada.¿

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Dice:

Del personal clave

Un (01) Especialista en marketing directo

- Mínimo bachiller en las carreras de Ciencias de Comunicación, Publicidad o Marketing.

Consulta: Para lograr pluralidad de postores se sugiere incluir como carrera profesional aceptada: Periodismo y Administración.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.1 **Literal:** 8.5 **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, acepta la consulta parcialmente dado que la carrera de periodismo es similar a las carreras solicitadas, se acepta sugerencia de la empresa. Se reemplazará:

¿Mínimo bachiller en las carreras de Ciencias de Comunicación, Publicidad o Marketing.¿

Por esta nueva oración:

¿Mínimo bachiller en las carreras de Ciencias de Comunicación, Publicidad, Marketing o Periodismo.¿

No se acepta incluir la carrera de ¿administración¿ porque en su malla curricular no se incluyen las competencias necesarias para desarrollar una estrategia o campaña de comunicación a público final.

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

Se modificará a ¿Mínimo bachiller en las carreras de Ciencias de Comunicación, Publicidad, Marketing o Periodismo.¿

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

Nomenclatura : AS-SM-19-2023-PROMPERU-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE

Ruc/código :	20516045559	Fecha de envío :	18/05/2023
Nombre o Razón social :	DIGIRED.NET MULTIMEDIA EIRL	Hora de envío :	23:15:33

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Dice: 8.10. Forma de pago

Se realizará tres (3) pagos parciales en moneda nacional por transferencia bancaria, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Primer pago: 10% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 1.
- Primer pago: 30% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 3.
- Primer pago: 60% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 5.

Consulta: Bajo el supuesto que la oferta dentro del valor referencial estimado y secreto sea de unos S/ 60,000, significaría que la microempresa o empresa que atienda el servicio tendría que trabajar 4.5 meses o hasta 5.5 meses mientras recibe el pago, con un ingreso restringido mensual de S/ 4,400 (luego de quitar el IGV y Renta). Para tener 3 profesionales calificados como solicitan en el TDR se sugiere que el primer pago sea de 20% y el segundo y tercero de 40% cada uno. Ninguna empresa seria se va a presentar a un proceso como este y dejar de cumplir con el servicio a medio camino. Es lo que parece justo para que de esta manera se logren condiciones adecuadas laborales, pago justo y oportuno (no debiera juntarse el producto 2 con el 3). Así, como cobra puntualmente cada mes el personal de las entidades del Estado las PYMES o postores también tienen necesidades que cubrir y para mantener una adecuada compensación y cuidado del personal se sugiere revisar este punto, flexibilizarlo y atender lo sugerido o encontrar un punto de equilibrio más adecuado entre la Entidad y su proveedor, cualquiera que sea el ganador.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 8.10 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, en atención a lo manifestado por el área usuaria, no se acepta la consulta dado que los asuntos financieros de la empresa son responsabilidad de la misma. PROMPERÚ realiza los pagos de los servicios que contrata cuando el proveedor presenta o entrega resultados tangibles del avance mediante los informes establecidos en el TDR. PROMPERÚ ha desarrollado servicios similares en los años anteriores donde no han sido necesarios pagos mensuales.

Asimismo, se hace la precisión de que el valor estimado materia de la presente convocatoria es oculto hasta el otorgamiento de la buena pro.

Por último, se hace la precisión de que se incurrió en un error material en la forma de pago al indicar todos los pagos como "primer pago", esto se modificará en los términos de referencia y bases, de acuerdo al siguiente detalle:

Dice:

- Primer pago: 10% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 1.
- Primer pago: 30% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 3.
- Primer pago: 60% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 5.

Reemplazar por:

- Primer pago: 10% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 1.
- Segundo pago: 30% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 3.
- Tercer pago: 60% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 5.

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

Se modificará en forma de pago:

Primer pago: 10% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 1.

Segundo pago: 30% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 3.

Tercer pago: 60% del monto contratado a la entrega y conformidad del producto 5.

Entidad convocante :	COMISION DE PROMOCION DEL PERU PARA LA EXPORTACION Y EL TURISMO - PROMPERU
Nomenclatura :	AS-SM-19-2023-PROMPERU-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	SERVICIO DE CREACIÓN DE TIENDAS VIRTUALES PARA EXPORTADORES PERUANOS EN LA PLATAFORMA PERU MARKETPLACE
