

# PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código : 20515012762

Fecha de envío : 09/09/2024

Nombre o Razón social : TAILOR SAC

Hora de envío : 22:29:29

## Consulta: Nro. 1

### Consulta/Observación:

¿El BCRP ya cuenta con el aplicativo desarrollado?

¿En qué estado se encuentra el desarrollo?

¿Es una app o una web app o los dos?

¿si fuera app y web app, el testeó se realizará en ambas?

¿saben cuál es el % de usuarios en web y en app? si la mayoría de usuarios estuviesen en app ¿tenemos que testear igual en ambas?

¿qué requerimientos específicos tienen para el informe de la ejecución de pruebas?

¿qué requerimientos específicos tienen para el informe de ejecución de cuestionarios?

¿cuál es el objetivo del focus? ¿cuántos focus se requieren? ¿aclarar cuál es la expectativa y los requisitos del focus? ¿hay que hacer un focus por cada región?

Sobre el NSE ABCD, los extremos NSE A y D no se encuentran presentes en todas las regiones ¿cuál será la posición de la entidad al respecto?

¿Cuál es grupo objetivo al cuál queremos llegar en nivel de madurez de billeteras digitales? (queremos llegar al que lo usa todos los días o al que lo usa una vez al mes)

Con respecto a los entregables, en la segunda fila se indica "PROTOTIPOS O MOCKUPS". Podrían brindar mayor información acerca de este punto, ¿es el diseño del aplicativo, diseño de funcionalidades, rediseño del aplicativo, rediseño de funcionalidades, es el diseño de algún flujo?

¿los test de usuario se pueden realizar de manera remota/virtual?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1

Literal: II

Página: 20

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

### Análisis respecto de la consulta u observación:

1. El BCRP no tiene ningún aplicativo desarrollado. El contratista deberá diseñar y aplicar pruebas de Experiencia de Usuario (UX) en usuarios de billeteras digitales (tales como Yape y Plin) y aplicaciones de banca móvil para validar los aspectos indicados en las bases. Las pruebas incluyen realizar testeos con prototipos o mockups elaborados por el contratista.

2. El BCRP no tiene ningún aplicativo desarrollado.

3. Las pruebas se aplicarán en usuarios de aplicaciones móviles (tales como billeteras digitales y banca móvil).

4. El testeó se realizará solo en aplicaciones móviles según lo descrito a lo largo de los términos de referencia.

5. El testeó se realizará solo en aplicaciones móviles según lo descrito a lo largo de los términos de referencia..

6. Como se indica en el punto II de los términos de referencia de las bases, el contratista debe elaborar un

Entidad convocante :	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Nomenclatura :	AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2
Nro. de convocatoria :	2
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

	Específico	3.1	II	20
<b>Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):</b>				
<b>Análisis respecto de la consulta u observación:</b>				
informe de ejecución para cada tipo de prueba realizada: prototipos o mockups, cuestionarios y focus groups. La estructura de los informes de ejecución queda a criterio del contratista. No obstante, se sugiere incluir lo siguiente: objetivo de la prueba, metodología empleada, población objetivo, tamaño de la muestra, composición de la muestra, resultados de la prueba y conclusiones.				
7. La estructura del informe de ejecución de cuestionarios queda a criterio del contratista. No obstante, se sugiere incluir lo siguiente: objetivo de la prueba, metodología empleada, población objetivo, tamaño de la muestra, composición de la muestra, resultados de la prueba y conclusiones.				
8. El objetivo de los focus groups es obtener información de los participantes relacionada a su experiencia usando billeteras digitales y aplicaciones de banca móvil. Los focus groups se deben realizar en formato presencial. La cantidad de focus groups y su locación depende de la metodología y criterio del contratista. No obstante, se sugiere realizar un focus group en la región Lima y otro focus group con participantes de otras regiones del país.				
9. En caso el contratista considere que algún nivel socioeconómico no se encuentra presente en alguna región del país, el contratista deberá enviar al BCRP el sustento pertinente. El BCRP podrá, excepcionalmente, determinar que el sustento es conforme, en cuyo caso, para dicha región, el contratista deberá considerar en la definición de población objetivo solo a los niveles socioeconómicos que estén presentes.				
10. Con relación a los diferentes niveles de uso de las billeteras digitales, su representación en la muestra de la población queda a criterio del contratista. No obstante, se sugiere que la muestra sea representativa de los diferentes niveles de uso.				
11. Los mockups o prototipos son representaciones visuales de los flujos de pago en los aplicativos móviles. El contratista deberá elaborar mockups o prototipos para testear con los usuarios los aspectos que se indican en las bases.				
12. Como se indica en el punto II de los términos de referencia de las bases, todas las pruebas de experiencia de usuario (prototipos o mockups, cuestionarios y focus groups) se deberán realizar en modalidad presencial.				
<b>Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:</b>				
null				

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	10/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:00:42

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Se indica: Se consideran servicios similares a los siguientes: Diseño y rediseño de experiencia del usuario (UX) y/o diseño y rediseño de interfaz del usuario (UI) y/o diseño y rediseño de experiencia del cliente (CX) y/o investigación de la experiencia y el comportamiento del cliente. No se aceptarán investigaciones solo a través de encuestas.

Entendemos que se considerará como válido servicios de consultorías relacionadas a Customer Journey Map, por favor confirmar.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considera servicios de consultorías. Se debe alinear a los servicios mencionados en las bases. El servicio de consultoría no asegura de que el proveedor haya realizado el diseño o rediseño de un proceso total o parcial, lo cual es fundamental para la presente contratación. El servicio propuesto por el participante no satisface la necesidad del Banco.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	10/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:00:42

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Se indica para el Jefe del Proyecto: Experiencia laboral mínima de cinco (5) años como Director(a), Gerente y/o Jefe de proyectos de experiencia del usuario (UX) o de interfaz del usuario (UI) o de experiencia del cliente (CX) o de transformación digital.

Consulta: con el fin de obtener una mayor pluralidad de postores, solicitamos se consideren cargos de: Consultor.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considera cargo de consultor. El cargo de consultor no asegura de que el personal haya dirigido proyectos de UX, UI, CX o de transformación digital, lo cual es fundamental para la presente contratación. El cargo propuesto no satisface la necesidad del Banco. Se debe alinear a los cargos mencionados en las bases

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	10/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:00:42

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Se indica para el Jefe del Proyecto: Experiencia laboral mínima de cinco (5) años como Director(a), Gerente y/o Jefe de proyectos de transformación digital.

Consulta: con el fin de obtener una mayor pluralidad de postores, solicitamos se consideren experiencias en implementación de sistemas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considera implementadores de sistemas en un puesto de jefe de proyectos. El rol requerido es estratégico y de gestión del servicio, por el contrario, un implementador es un rol operativo.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	10/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:00:42

**Observación: Nro. 5**

**Consulta/Observación:**

Se indica para el Jefe del Proyecto: Experiencia laboral mínima de cinco (5) años como Director(a), Gerente y/o Jefe de proyectos de experiencia del usuario (UX) o de interfaz del usuario (UI) o de experiencia del cliente (CX) o de transformación digital.

Observación: Para esta investigación es conveniente contar con un perfil que tenga experiencia en investigación de mercado, por la metodología que debe aplicarse. Además, la especialización sobre experiencia de cliente/usuario ya la tendrá el especialista.

En esa línea, solicitamos considerar como experiencia similar para el Jefe del Proyecto:

Experiencia laboral mínima de cinco (5) años como Director(a), Gerente y/o Jefe de proyectos de consultoría en Investigación de Mercado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1 Página: 25

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**

No se acoge la observación. El objetivo del servicio es diseñar y aplicar pruebas de experiencia de usuario. El servicio no es parte de una investigación de mercado. El jefe de proyecto es personal estratégico y de gestión para lo cual es clave que tenga experiencia en UX, UI, CX o en transformación digital y un jefe de proyectos de consultoría en investigación de mercado no asegura la experiencia en dichos temas.

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

null

Entidad convocante : BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Nomenclatura : AS-SM-52-2024-BCRPLIM-2

Nro. de convocatoria : 2

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Contratación del servicio de estudio de experiencia de usuario para la validación de nuevos lineamientos UX

Ruc/código :	20505970919	Fecha de envío :	10/09/2024
Nombre o Razón social :	XPERTA GESTION EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	21:00:42

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Se indica para el Especialista de UX/UI: Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años como Especialista en proyectos de experiencia del usuario (UX) o de interfaz del usuario (UI) o de experiencia del cliente (CX); o como UX Designer, Interaction Designer o Jefe UX.

Consulta: con el fin de obtener una mayor pluralidad de postores, solicitamos se consideren experiencias de consultoría en implementación de sistemas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A.1 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se considera experiencia de consultoría en implementación de sistemas. Los puestos son a nivel de UX/UI y la implementación de sistemas es un perfil muy amplio y genérico pudiendo ser un sistema de juegos, bancarios, ERP, etc. que podrían no calzar con el objeto del servicio materia de la presente contratación.

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

null