

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

- g) Favor de precisar y confirmar que cuando se refieren a reportes adicional son los mismo expuestos en el Anexo N°1.
2. Favor de confirmar que el acceso al portal web es solo para visualizar y exportar el CDR de las llamadas entrantes en formato Excel o CSV, y que dicho portal y documento no incluye las graficas de reporte requeridas en el Anexo N°1.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que, los reportes adicionales son distintos a los indicados en el Anexo N° 1. Dichos reportes adicionales que se podrán solicitar estarán relacionados con la operatividad del servicio.

De acuerdo con el punto 8 Entregables, el proveedor deberá remitir mensualmente el informe de las actividades realizadas precisando entre otros reportes y gráficas requeridas en el anexo 1."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

h) Se informa que el servicio de 0800 de cobro revertido se envia hacia el primario del cliente, por ende el operador que brinda el primario es quien debe limitar las llamadas entrantes, como tambien el corte de la llamada o tono de ocupado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el proveedor del servicio de contact center, quien provee la línea primaria estará a cargo de limitar las llamadas entrantes, como también el corte de la llamada o tono de ocupado.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

i)Sobre el punto expuesto favor de acotar que el proveedor del 0800 solo garantiza la calidad del servicio de voz en el tramo del 0800, no se garantiza la calidad al usuario final debido a que el medio de conexión hacia la PBX es de terceros (Su operador de línea primaria).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. El proveedor del 0800 solo garantiza la calidad del servicio de voz en el tramo del 0800, más no garantiza la calidad al usuario final debido a que el medio de conexión hacia la PBX es de terceros.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

k)Favor de confirmar que el punto 3 es la continuacion del punto 2.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. El punto Nro.3 es la continuación del punto Nro. 2.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

- I) "Sobre este punto se tienen dos casos a separar:
1. En el caso que el proveedor del 0800 brinde una troncal IP via SIP TRUNK, si es factible realizar la limitacion de canales que usara la troncal para el 0800, respecto al tono de ocupado el proveedor del SIP TRUNK solo realizara el corte de llamada en el canal excedente.
 2. En el caso que el servicio de 0800 se desvie a un primario externo (Numero fijo externo) la limitacion de canales y tono de ocupado es responsabilidad del proveedor de dicho primario."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 5.1 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

- "1. Se confirma lo indicado por el participante. El proveedor del servicio 0800 brinde una troncal IP via SIP TRUNK, si es factible realizar la limitación de canales que usará la troncal para el 0800, respecto al tono de ocupado el proveedor del SIP TRUNK solo realizará el corte de llamada en el canal excedente.
2. Se confirma lo indicado por el participante. En el caso que el servicio de 0800 se desvie a un primario externo (Número fijo externo) la limitación de canales y tono de ocupado es responsabilidad del proveedor que brinde esa línea primaria.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20262207774	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	CONVERGIA PERU S.A.	Hora de envío :	14:37:28

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

a) Favor de confirmar si cuando se hace referencia a la 'línea de contingencia proporcionada por el proveedor del servicio de contact center', se refiere a que el proveedor de contact center será quien proporcione el servicio de internet dedicado con una IP pública fija para el servicio de SIP Trunk proporcionado por el proveedor del servicio de 0800.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante. El proveedor del servicio de contact center será quien proporcione el servicio de internet dedicado con una IP pública fija para el servicio de SIP Trunk proporcionado por el proveedor del servicio de 0800.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En las bases dice:

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

Teniendo en cuenta que el numeral 2.2.1 de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿.

Solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas presentadas por los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1.1 Literal: - Página: 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que no se requerirá documentos adicionales a los señalados en el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de la sección específica de las Bases para la admisión de ofertas.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En las bases dice:
Ficha RUC - Constancia de Información Registrada (CIR) actualizado no mayor a 15 días.
Agradeceremos considerar que el presente requerimiento pueda ser acreditado únicamente con la copia de la Ficha RUC emitida por SUNAT, sin necesidad de presentar la Constancia de Información Registrada (CIR).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: - Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Fondo MIVIVIENDA S.A. es una entidad supervisada por la SBS, por lo que para cumplir con el conocimiento del proveedor es necesario contar con la Constancia de Información Registrada - CIR la cual se descarga en la SUNAT con la clave sol de la empresa, toda vez que contiene información adicional a la Ficha RUC emitida en la consulta RUC de SUNAT que el FMV necesita.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En las bases dice:
FORMA DE PAGO

Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, modificado con Resolución de Consejo Directivo N° 96-2018-CD/OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o se forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, las penalidades sólo se aplican ante el retraso injustificado de una prestación. Lo establecido en el Reglamento de OSIPTEL va de la mano con las obligaciones que tienen el FMV S.A. de pagar el servicio y el proveedor de brindarlo.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En las bases dice:
FORMA DE PAGO

solicitamos confirmar que aceptará el ciclo de facturación que se le asigne el postor ganador de la Buena Pro, el cuál será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, la entidad acepta el ciclo de facturación que se le asigne, el mismo que deberá ser el más cercano a la fecha de activación del servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En las bases dice:
FORMA DE PAGO

Agradeceremos confirmar si la forma de pago indicada será a mes vencido, es decir una vez que se cierre el ciclo mensual de facturación que indique el proveedor

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, de acuerdo a lo indicado en los TDR el pago será en un plazo de máximo de diez (10) días calendario luego de la conformidad otorgada por el Departamento de Marketing

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

En las bases dice:
FORMA DE PAGO

Agradeceremos precisar la glosa con la cual se deberá facturar el presente servicio, a fin de considerar la información correcta en las facturas a emitir.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la glosa debe contener el servicio brindado indicando mes de ejecución y haciendo referencia al contrato suscrito con la Empresa, este tipo de comprobantes debe tener la condición de Forma de Pago a "CREDITO", debido a que el pago se realiza luego de la emisión del comprobante.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

En las bases dice:
FORMA DE PAGO

Para la prestación principal, solicitamos confirmar que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso de que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: - Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en caso el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

En las bases dice:

ENTREGABLES:

Se debe remitir una carta mensual el cual deberá detallar el número del procedimiento de selección dirigido a la Gerencia Comercial hasta los cinco (05) días calendario de culminado el mes anterior, (¿).

Agradeceremos considerar ampliar este plazo a diez (10) días calendario de culminado el mes anterior, con el fin de asegurar la adecuada recopilación y presentación de los informes requeridos, manteniendo la calidad y precisión de la información solicitada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: VIII Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, dado que es el plazo máximo que el área usuaria podría esperar por los entregables del servicio para poder realizar el trámite de pago con el área de Logística, asimismo dicha información es relevante para los informes de gestión requeridos por el FMV.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

En las bases dice:
REQUISITOS: JEFE DE PROYECTO (1)
FORMACIÓN ACADEMICA DEL PERSONAL CLAVE:
Titulado o bachiller de Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas

Agradeceremos confirmar que, además de las carreras mencionadas en las bases para el puesto de Jefe de Proyecto, se aceptará también personal titulado o bachiller en Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVII Literal: - Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado por el participante. Se procederá a incorporar en las bases integradas personal titulado o bachiller en Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software como formación academica del cargo de Jefe de Proyecto.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En las bases dice:
CAPACITACION DEL PERSONAL CLAVE
Contar con un mínimo de 20 horas lectivas en Gestión de Proyectos o ITIL.

Para el JEFE DE PROYECTO (1), agradeceremos confirmar que también se aceptará como válido acreditar la capacitación con un curso de al menos 20 horas lectivas en Gestión de Proyectos y/o ITIL, o alternatively que este requerimiento pueda ser acreditado con una certificación ITIL y/o PMP, teniendo en cuenta que en estos certificados no se muestran las horas lectivas realizadas para obtener dichos certificados.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVII Literal: - Página: 28
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para la acreditación de las horas lectivas requeridas, se podrá presentar un certificado en gestión de proyectos o PMP; sin embargo, de no contener dicho certificado las horas cursadas por el participante, se presenta un documento alterno donde figuren las respectivas horas cursadas para la obtención del certificado, conforme lo establecido en el literal B.1.2 del numeral 3.2 Requisitos de Calificación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

En las bases dice:
EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE:
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas.

Para el perfil jefe de Proyecto, agradeceremos confirmar que también se aceptará experiencia mínima de (02) años en la gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVII Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta se aceptará también lo indicado, quedando el requisito de la siguiente manera:

EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE:
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas o en gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado y/o infraestructura de Data center.
"

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En las bases dice:
EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE:
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas.

Para el perfil solicitado como Jefe de Proyecto, agradeceremos confirmar que independientemente que las denominaciones de los cargos que ocupe o haya desempeñado en la empresa el profesional propuesto por el postor no coincida literalmente con la denominación de los cargos fijados en las Bases (pues cada empresa puede tener otra denominación para la misma función), se validará la experiencia del profesional en las funciones o actividades realizadas, en la medida que la constancia de trabajo se señale que el personal propuesto ha desarrollado las funciones o actividades solicitadas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVII Literal: - Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el participante deberá sustentar la experiencia del Jefe de Proyecto en el cumplimiento de funciones iguales o similares a las requeridas en las bases del procedimiento.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En los dice:
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:
(¿).

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de telefonía fija o telefonía Troncal SIP o servicio de cobro revertido automático o servicio de telefonía fija o telefonía fija integral o telefonía fija en general o servicio de telefonía IP.

Agradeceremos confirmar que también se aceptara los siguientes servicios similares a los siguientes, Servicios de líneas analógicas y/o Servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o Transmisión de Voz y Dato y/o Servicio Integral de Telecomunicaciones, esto con el fin de permitir una mayor concurrencia de postores en el presente requerimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 55

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se confirma parcialmente lo indicado por el participante, con relación al servicio de Servicio de telefonía fija a través de líneas primarias, servicios de líneas analógicas dado que se encuentran considerados dentro del servicio de telefonía fija en general. Asimismo el Servicio Integral de Telecomunicaciones se encuentra considerado dentro de telefonía fija integral como servicios similares para el presente procedimiento.
Sin embargo, no se incluirá servicio de transmisión de voz y dato, por no tener relación con telefonía, dado que es otro servicio."

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

En las bases dice:

ETAPA (1) DE IMPLEMENTACION

(¿.).

Para la ejecución de los trabajos de implementación que requieran ejecutarse en vía pública, resulta necesario contar con la obtención de las autorizaciones, permisos y/o títulos habilitantes emitidos por las autoridades competentes (entre ellas, municipalidades y/o Ministerio de Cultura).

Respecto de este tipo de autorizaciones y/o títulos habilitantes su emisión se encuentra sujeto al cumplimiento por parte de la autoridad competente de los plazos de ley establecidos para dicho procedimiento.

En atención a ello, solicitamos a la Entidad confirmar que las demoras por parte de las autoridades competentes en la emisión de los trámites de permisos y/o títulos habilitantes determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista, por no representar un retraso atribuible a él. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: - Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante siempre y cuando se encuentre enmarcado en los supuestos de ampliación de plazo establecidos en el Art. 158º del RLCE.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

En las bases dice:
REQUISITOS: JEFE DE PROYECTO (1)
FORMACIÓN ACADEMICA DEL PERSONAL CLAVE:
Titulado o bachiller de Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Redes o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas

Agradeceremos confirmar que, además de las carreras mencionadas en las bases para el puesto de Jefe de Proyecto, se aceptará también personal titulado o bachiller en Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.1 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado por el participante. Se procederá a incorporar en las bases integradas personal titulado o bachiller en Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Software como formación academica del cargo de Jefe de Proyecto.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

En las bases dice:
JEFE DE PROYECTO (1):
Contar con un mínimo de 20 horas lectivas en Gestión de Proyectos o ITIL.

Para el JEFE DE PROYECTO (1), agradeceremos confirmar que también se aceptará como válido acreditar la capacitación con un curso de al menos 20 horas lectivas en Gestión de Proyectos y/o ITIL, o alternatively que este requerimiento pueda ser acreditado con una certificación ITIL y/o PMP, teniendo en cuenta que en estos certificados no se muestran las horas lectivas realizadas para obtener dichos certificados.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.1.2 Página: 33

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que para la acreditación de las horas lectivas requeridas, se podrá presentar un certificado en gestión de proyectos o PMP; sin embargo, de no contener dicho certificado las horas cursadas por el participante, se presenta un documento alerno donde figuren las respectivas horas cursadas para la obtención del certificado, conforme lo establecido en el literal B.1.2 del numeral 3.2 Requisitos de Calificación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

En las bases dice:
JEFE DE PROYECTO (1):
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas.

Para el perfil jefe de Proyecto, agradeceremos confirmar que también se aceptará experiencia mínima de (02) años en la gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.2 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta, quedando los requisitos de la siguiente manera:

JEFE DE PROYECTO (1):
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas o en la gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado y/o infraestructura de Data center."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

En las bases dice:
JEFE DE PROYECTO (1):
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas.

Para el perfil solicitado como Jefe de Proyecto, agradeceremos confirmar que independientemente que las denominaciones de los cargos que ocupe o haya desempeñado en la empresa el profesional propuesto por el postor no coincida literalmente con la denominación de los cargos fijados en las Bases (pues cada empresa puede tener otra denominación para la misma función), se validará la experiencia del profesional en las funciones o actividades realizadas, en la medida que la constancia de trabajo se señale que el personal propuesto ha desarrollado las funciones o actividades solicitadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2.3.1 Literal: - Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"
Se acoge la consulta se aceptará también lo indicado, quedando el requisito de la siguiente manera:

JEFE DE PROYECTO (1):
Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas o en gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado y/o infraestructura de Data center.

Se validará la experiencia del profesional en las funciones o actividades realizadas, las cuales deberán ser funciones iguales o similares a las requeridas en las bases del procedimiento.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	17:02:09

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

En los dice:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

(¿).

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de telefonía fija o telefonía Troncal SIP o servicio de cobro revertido automático o servicio de telefonía fija o telefonía fija integral o telefonía fija en general o servicio de telefonía IP.

Agradeceremos confirmar que también se aceptara los siguientes servicios similares a los siguientes, Servicios de líneas analógicas y/o Servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o Transmisión de Voz y Dato y/o Servicio Integral de Telecomunicaciones, esto con el fin de permitir una mayor concurrencia de postores en el presente requerimiento.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: C Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta, se aceptará también lo indicado, quedando los requisitos de la siguiente manera:

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD:

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de telefonía fija o telefonía Troncal SIP o servicio de cobro revertido automático o servicio de telefonía fija o telefonía fija integral o telefonía fija en general o servicio de telefonía IP o Servicios de líneas analógicas y/o Servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o Transmisión de Voz y Dato y/o Servicio Integral de Telecomunicaciones."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:34

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Tomando en cuenta que se indica que "El servicio se realizará a todo costo, por lo cual, el contratista se encargará de la implementación, configuración, pruebas y puesta en funcionamiento para brindar el servicio"; se solicita que el sistema de contratación sea a suma alzada y que la forma de pago sea por un monto fijo mensual.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: c) Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el sistema de contratación establecido para el presente procedimiento de selección es el de precios unitarios. Asimismo, el monto a pagar puede variar de acuerdo al tráfico de llamadas recibidas.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:34

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Se puede apreciar, que en lo que corresponde al lugar del servicio, se ha consignado lo siguiente: "El servicio solicitado se implementará y será configurado en la línea primaria que indique el FMV S.A, ubicada en el Departamento de Lima", pero a fin de que los postores puedan elaborar su oferta económica lo mas real posible e incluyendo la zona geográfica donde se implementara el servicio; se solicita saber en que distrito del departamento de Lima, se ejecutara el servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 10 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, actualmente el servicio es brindado por la empresa Kobranzas S.A.C el cual se ubica en la Pasaje San Martin MZ D Lote 06 - Distrito Independencia (Ref. al frente de la clínica Jesús del Norte).

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:34

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se consulta que si en caso la entidad alquile o se mude a otro distrito dentro del departamento de la ciudad de Lima, los gastos de traslado e implementación del servicio hacia el nuevo local, será asumido por la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: 10 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el proveedor del servicio del 0800 12 200 deberá asumir los gastos de implementación del servicio en la nueva dirección de requerirse el traslado de la línea.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20519286794	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	FRAVATEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Hora de envío :	17:13:34

Observación: Nro. 29

Consulta/Observación:

Se sugiere al comité de selección incluya como otro factor de evaluación como mejora la certificación ISO 27001:2022, tomando en cuenta que el Fondo Mivivienda es una entidad tipo financiera en el cual debe salvaguardar su sistema de gestión de seguridad de la información.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** capitulo 4 **Literal:** Capitulo 4 **Página:** 37

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

Principio de eficacia y eficiencia

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, toda vez que el factor de evaluación propuesto de certificación ISO 27001:2022, no forma parte de los factores de evaluación establecidos por el Organismo Supervisor de las Contrataciones.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 30

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una nulidad del procedimiento de selección.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Cap 1 y 2 Literal: . Página: .

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

Directiva N° 001-2019- OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, la absolución de consultas y observaciones se realizará según lo establecido en la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 31

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** . **Página:** 16

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

Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, no se requerirá documentos adicionales a los señalados en el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de la sección específica de las Bases para la admisión de ofertas.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, no se requerirá documentos adicionales a los señalados en el numeral 2.3 del Capítulo II de la sección específica de las Bases para la suscripción del contrato.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la razón social será: FONDO MIVIVIENDA S.A., la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: CP-SM-9-2024-FMV-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO TELEFÓNICO DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO LÍNEA 0800 12 200

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que la carta fianza de fiel cumplimineto del contrato deberá de consignar los siguientes datos:

- (i) FONDO MIVIVIENDA S.A.
- (ii) CONCURSO PÚBLICO N° 009-2024-FMV
- (iii) CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO 0800 12 200"

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el servicio estará vigente hasta que el funcionario competente otorgue la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista y se efectúe el pago, salvo que este sea condición para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, en cuyo caso el contrato se encuentra vigente hasta la conformidad respectiva. Por lo que, la Entidad devolverá la garantía de fiel cumplimiento en el plazo de cinco (5) días hábiles de solicitada por el contratista, siempre y cuando cuando se cumpla las condiciones antes indicadas.

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

Se precisará el análisis de la absolucíon

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que los informes relativos a la conformidad del servicio deberán ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5. Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que los documentos a presentar por parte del proveedor para el pago son los siguientes:

- Entregables indicado en el numeral VIII de los términos de referencia.
- Comprobante de pago"

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, se observa que la Entidad establece que el plazo de ejecución se contabiliza a partir del día siguiente de la suscripción del acta de implementación. Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio luego de la entrega, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que el plazo de ejecución recién se contabilice con la suscripción de la referida acta.

En ese sentido, y con la finalidad de que exista una correcta contabilización del plazo de ejecución, solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar que el plazo de ejecución del servicio se contabiliza a partir de la activación del servicio, fecha que estará precisada en el Acta de Implementación correspondiente.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2. Literal: . Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la suscripción del acta de cierre de la implementación del servicio, se suscribe al concluir la implementación y, da inicio a la ejecución del servicio, cuyo plazo se cuenta desde el día siguiente de suscrita el acta..

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 37

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad reducir los porcentajes de las otras penalidades descritas en el referido numeral de las Bases, por contravenir expresamente el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual "Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a la mencionada en el artículo 162, siempre y cuando sean razonables y proporcionales con el objeto de la contratación".

Al respecto, tal como se indica en la Opinión N° 020-2014/DTN, "la razonabilidad implica que cada uno de los montos o porcentajes de la penalidad que se aplicará al contratista sean proporcionales a la gravedad y reiteración del incumplimiento". Sin embargo, de una revisión de los porcentajes que se aplicarían al contratista de incurrir en dichos supuestos de penalidades, se puede apreciar que aquellos resultarán claramente elevados y, en consecuencia, irracionales, no guardando relación con la gravedad de los incumplimientos.

En ese sentido, a efectos de evitar la nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, reducir a un número razonable los porcentajes de las penalidades antes indicadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XV Literal: . Página: 26

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

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo observado por el participante.Las penalidades establecidas están vinculadas estrictamente al Servicio telefónico de cobro revertido automático línea 0800-12-200, y corresponden a incumplimientos injustificados de las prestaciones . Asimismo, el FMV podrá aplicar penalidades adicionales por incumplimiento de obligaciones totales o parciales del proveedor.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que la "experiencia en especialidad" debe entenderse como la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual transacción del bien, servicio u obra que constituye el giro del negocio del proveedor en el mercado; solicitamos a la Entidad confirmar que la experiencia requerida en este proceso corresponde ser acreditada con contratos de servicios prestados a favor de usuarios finales, y no a través de contratos entre operadores de telecomunicaciones por servicios mayoristas entre ellos, para ampliar su infraestructura de red o cualquier otro servicio entre empresas, que no tenga como objeto directamente la prestación de servicios de telecomunicaciones a favor de usuarios finales del Sector Público o Privado.

Consideramos que la experiencia por la entidad requiere ser acreditada con contratos que comprendan servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria prestados a usuarios finales. Como es conocido, los contratos entre operadores de telecomunicaciones no involucran la prestación de servicios a abonados o usuarios finales por lo que no pueden ser utilizados para acreditar experiencia en los servicios que requiere la Entidad justamente como usuario final. Cabe señalar, que de acuerdo a la Norma que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como los Lineamientos de Protección al Consumidor del 2022 del INDECOPI, usuario final es únicamente aquella persona natural o jurídica que adquieren un producto, o contratan un servicio para su uso como destinatario y beneficiario final.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: . Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta, se aceptará también siempre que se trate del mismo objeto del servicio convocado.

Se acoge la consulta, se aceptará también la experiencia acreditada con contratos de servicios prestados a favor de usuarios finales, siempre que estén relacionados a prestación de servicios de la misma naturaleza, características y objeto del servicio convocado."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 39

Consulta/Observación:

De acuerdo al numeral 3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, que aprueba las Bases Estandarizadas para la prestación de servicios en general, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cierta suma, siendo que la experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente.

En tal sentido, solicitamos, en aplicación del principio de Transparencia, confirmar que los contratos que se presenten para acreditar la experiencia requerida, deben indicar de manera expresa, determinada y concluyente, el monto que debe ser pagado al contratista, no siendo posible que las cláusulas referidas a contraprestación, contengan fórmulas o expresiones ambiguas, o remisión a anexos, que no permitan identificar debidamente y con claridad cuál ha sido la suma que el postor recibió como contraprestación en la ejecución de determinado servicio.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2. **Literal:** . **Página:** 34

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

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la observación, toda vez que el postor debe presentar aquella documentación a partir de la cual se pueda determinar indubitavelmente el monto total contratado y cancelado, siempre y cuando se cumpla con la forma de acreditación indicada por OSCE.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Con el fin de garantizar la pluralidad de postores, solicitamos a la entidad confirmar que para garantizar la experiencia del personal clave indicado como Jefe de Proyecto, se podrá presentar la experiencia en ¿implementación de transmisión de datos, internet y comunicaciones Unificadas y telefonía e infraestructura de Data center e Infraestructura de Data Center¿

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2. Literal: B.2 Página: 34

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta,se aceptará también lo solicitado, quedando el requisito de la siguiente manera:

JEFE DE PROYECTO (1):

Con experiencia mínima de (02) años como jefe o coordinador o supervisor o administrador de proyectos de implementación en transmisión de datos o contact center o call center o telefonía fija o redes de datos o internet o comunicaciones unificadas o en gestión y supervisión de proyectos de TI en las actividades de telecomunicaciones y telefonía y/o gestionando y/o supervisando y/o coordinación y/o implementando de proyectos de telecomunicaciones, tales como: Telefonía y/o internet y/o internet dedicado y/o infraestructura de Data center.

Se validará la experiencia del profesional en las funciones o actividades realizadas,las cuales deberán ser funciones iguales o similares a las requeridas en las bases del procedimiento. "

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, así como los trámites de permisos ante Municipios o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8. Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, siempre y cuando se encuentre enmarcado en los supuestos de ampliación de plazo establecidos en el Art. 158º del RLCE.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8. Literal: . Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El FMV realizará todas la coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de contact center, a fin de brindar todas las facilidades para la implementación del servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad eliminar la garantía requerida en la página indicada de las Bases, toda vez que el presente procedimiento de selección no contempla la ejecución de prestaciones accesorias. Es así que, teniendo en consideración lo anterior y en estricta aplicación de la norma vigente, solicitamos acoger la presente observación y eliminar el requerimiento indicado.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3. **Literal:** . **Página:** 17

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

Artículo 151° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación, en la integración de bases se eliminará el requisito de garantía de prestaciones accesorias.

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

En la integración de bases se eliminará el requisito de garantía de prestaciones accesorias.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 96-2018-CD-OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5. Literal: . Página: 19

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las penalidades establecidas están vinculadas estrictamente al Servicio telefónico de cobro revertido automático línea 0800-12-200, y corresponden a incumplimientos injustificados de las prestaciones . Lo establecido en el Reglamento de OSIPTEL va de la mano con las obligaciones que tienen el FMV S.A. de pagar el servicio y el proveedor de brindarlo.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en caso de requerirse portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1. Literal: c Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, el FMV S.A entregará al proveedor de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice el procedimiento. La portabilidad deberá ser a satisfacción del FMV S.A.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Solicitamos precisar que para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 29956 (servicios de telefonía fija), aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía fija, y se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma. En ese sentido, solicitamos confirmar que para iniciar el trámite de portabilidad, la Entidad debe proporcionar al operador ganador de la buena pro los siguientes documentos, máximo al día siguiente de suscrito el contrato:

- 1. Relación de líneas a portar con su respectivo minutos y servicios,
- 2. Constancia de no adeudo emitida por su operador actual,
- 3. Último recibo de su operador actual cancelado a la fecha,
- 4. Boucher de pago de este último recibo,
- 5. Formato de Portabilidad firmado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1. Literal: c Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, el FMV S.A. entregará al proveedor de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice el procedimiento de portabilidad numérica que pudiera requerirse.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 47

Consulta/Observación:

Se advierte que el requerimiento contenido en el extremo señalado de las Bases, hace referencia a "a todo costo", siendo que dicha expresión carece de objetividad y delimitación debida, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.

En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.2. **Literal:** c **Página:** 23

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

Artículos 16.2° y 02°, literal c) de la Ley de Contrataciones del Estado y 29.1° y 29.3° de su Regla

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, lo indicado en el numeral 5.2 CONDICIONES ADICIONALES literal c), hace referencia a los costos por los mantenimientos preventivos que deberá realizar el proveedor durante el transcurso del contrato.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que, como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención con las que cuente el contratista, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3. Literal: . Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, cuando la afectación del servicio sea reportada a la central de atención que se indique en la oferta y se reconozca que el servicio se vió afectado por causas externas al operador, esto no genera la aplicación de penalidades.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, desproporcionales y no se encuentran acordes con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XV Literal: . Página: 26

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

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta, dado que el FMV S.A. podrá aplicar penalidades adicionales cuando durante la prestación del servicio se detecte el incumplimiento de obligaciones totales o parciales al contrato que no sean subsanadas dentro de los plazos máximos mencionados en el numeral 5.1 literal k) de los Términos de Referencia.Las penalidades establecidas están vinculadas estrictamente al Servicio telefónico de cobro revertido automático línea 0800-12-200, y corresponden a incumplimientos injustificados de las prestaciones .

"

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 50

Consulta/Observación:

Solicitamos detallar de manera expresa los supuestos de incumplimiento a los que aplicarán las otras penalidades a que se refiere el acápite indicado de las Bases precisando la forma de cálculo para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verificará el supuesto a penalizar. Al respecto, es importante precisar que si bien el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado faculta a la Entidad a establecer penalidades distintas a las contempladas en el artículo 162°, estas deben incluir de manera expresa la información cuya inclusión estamos solicitando. En ese sentido, solicitamos acoger la presente observación y, en estricta aplicación de la norma referida, modificar la sección de penalidades en los términos indicados.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** XV **Literal:** . **Página:** 26

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge a lo observado por el participante, dado que en las Bases del Procedimiento se encuentra detallado los supuestos de aplicación de penalidad, así como la forma de cálculo y el procedimiento de los mismos. Las Penalidades adicionales se aplicarán en concordancia con la regulación de contrataciones del Estado conforme corresponda.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Las bases establecen que el plazo máximo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos es no menor de dos (02) años. Al respecto, agradeceremos precisar que dicho plazo será de un (01) año, siendo el mismo un plazo razonable, habida cuenta que se computará a partir de otorgada la conformidad por parte de la Entidad; es decir, una vez culminada la prestación del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVI Literal: . Página: 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se acoge la consulta por tratarse de un servicio de suministro de realización inmediata, quedando el Numeral XVI de la siguiente manera:

XVI. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El contratista es el responsable por los defectos o los vicios ocultos de los servicios ofertados conforme a lo indicado en la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por el FMV S.A."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

- 1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
- 2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
- 3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
- 4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
- 5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
- 6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XVIII Literal: . Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se precisa lo siguiente :

- En los casos señalados en los casos señalados en los numerales 1,2,5 y 6, la obligación de confidencialidad no resulta aplicable toda vez que, se encuentran en concordancia con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, en el cual se establece que toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas en el presente TUO de la Ley, por tanto dichos numerales se encuentran contenidos dentro de las excepciones estipuladas, al ser información pública y en el otro caso, al ser información desarrollada por el proveedor.

- Respecto a los numerales 3 y 4, la obligación de confidencialidad no resulta aplicable siempre que no estén sujetos a cualquier otro impedimento o restricción , o implique un incumplimiento que establezca el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

"

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que, con el fin de cumplir con lo requerido, bastará con presentar los teléfonos y correo electrónico del centro de operaciones. Puesto que, presentando dicha información bastará para acreditar la existencia, siendo que, detallar la dirección no resulta relevante toda vez que la atención que realiza el centro de operaciones es una atención netamente remota.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, dado que se requiere que el proveedor cuente con un centro de atención ubicado en Lima - Perú, para el reporte y seguimiento de problemas en el servicio en la modalidad 24x7 durante el periodo contratado. Por lo que, tiene que detallar la dirección del centro de atención.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Requisitos: Bachiller o Técnico Profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Eléctrica que serán acreditados mediante copia simple de constancias o certificados u otra documentación que de manera fehaciente demuestre dicho requisito.

Con el fin de garantizar la pluralidad de postores, solicitamos a la entidad confirmar que también se aceptará las carreras en Bachiller o Técnico Profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Eléctrica o Redes y Comunicaciones o Ingeniería Informática o similares.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: L Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta, quedando el requisito de la siguiente manera:

Para el soporte técnico del servicio contratado el contratista deberá contar como mínimo con dos (02) técnicos en su centro de operaciones, con los siguientes requisitos:

¿ Requisitos: Bachiller o Técnico Profesional en Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Eléctrica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Eléctrica o Redes y Comunicaciones o Ingeniería Informática que serán acreditados mediante copia simple de constancias o certificados u otra documentación que de manera fehaciente demuestre dicho requisito. "

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Experiencia mínima de un (01) año como técnico en implementación de contact center o call center o telefonía o redes de datos o internet que se acreditará mediante documentos: (i) copia simple de contratos o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

Con la finalidad de garantizar la pluralidad de postores se solicita a la entidad confirmar que se aceptará:

Experiencia mínima de un (01) año como técnico en implementación y/o soporte y/o mantenimiento de contact center o call center o telefonía o redes de datos o internet o que se acreditará mediante documentos: (i) copia simple de contratos o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** I **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, dado que se requiere que acredite la experiencia en implementación de servicio, más no únicamente en soporte o mantenimiento.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Se indica:

Capacitación:

Contar con un mínimo de 20 horas lectivas en cursos de Telecomunicaciones o electrónica de comunicaciones¿

Con el fin de garantizar la pluralidad de postores, solicitamos a la entidad confirmar que aceptará en reemplazo de lo solicitado para acreditar la capacitación del personal ¿Certificación en redes¿, que será acreditada mediante copia simple de constancias o certificados u otra documentación que de manera fehaciente demuestre lo requerido.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: | Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, dado que se requiere que se acredite la capacitación evidenciando las horas lectivas cursadas en Telecomunicaciones o electrónica de comunicaciones o sistemas o dispositivos de telecomunicaciones o procesamiento de señales o microprocesadores óptica y electromagnetismo o microondas o propagación o antenas o redes y protocolos de comunicación de datos o comunicación vía radio o telemática o telemétrica.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

En base a nuestra consulta anterior, en caso ser aceptada solicitamos a la entidad considerar que para el caso de las certificaciones en redes no es necesario acreditar las horas lectivas, toda vez, que la mayoría de estas certificaciones no indican la cantidad de horas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: | Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, de no contener en el certificado dichas horas lectivas, se debe adjuntar un documento que contenga lo establecido en las bases como documento complementario.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El FMV indicará la línea primaria a la cual se conectará el servicio 0800 y los costos de la instalación del servicio y cambios de conexión de la línea primaria serán asumidos por el contratista. Se precisa que, durante el desarrollo del servicio, el FMV podrá variar la línea primaria y solicitar el cambio de conexión.

CONSULTA:

Con el fin de contar con claridad en el requerimiento, solicitamos a la entidad indicar, la ubicación o dirección donde se encuentra su plataforma de comunicaciones el cual recibirá el servicio de telefonía fija asociado al servicio 0800 solicitado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, actualmente el servicio es brindado por la empresa Kobranzas S.A.C el cual se ubica en la Pasaje San Martin MZ D Lote 06 - Distrito Independencia (Ref. al frente de la clínica Jesús del Norte).

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Se precisa que, durante el desarrollo del servicio, el FMV podrá variar la línea primaria y solicitar el cambio de conexión.

Con la finalidad de tener mayor precisión en el alcance, solicitamos a la entidad confirmar que cuando indican que durante el desarrollo del servicio, se podrá variar la línea primaria y solicitar el cambio de conexión, se refiere a un traslado interno del servicio o en todo caso si se refiere a un cambio de sede (traslado externo).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, se refiere a ambos casos : o un traslado interno o a un cambio de sede de realizarse un cambio de proveedor del servicio de contact center.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Se precisa que, durante el desarrollo del servicio, el FMV podrá variar la línea primaria y solicitar el cambio de conexión.

En caso nuestra consulta anterior confirme que requiere traslado externo, solicitamos a la entidad confirmar que será considerado solamente una vez como máximo durante toda la ejecución del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que de requerirse el traslado externo se realizará solamente una vez durante el transcurso de la ejecución del servicio y de manera extraordinario una 2da vez.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Se precisa que, durante el desarrollo del servicio, el FMV podrá variar la línea primaria y solicitar el cambio de conexión.

CONSULTA:

Sírvase a confirmar la entidad que, en caso solicite modificar la sede o ubicación de centro de datos inicial, ello será resuelto bajo servicio de traslado adicional como adenda comercial.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, dado que de requerir el FMV S.A. cambio de conexión por motivo de cambio de sede, los costos por traslado de la línea serán asumidos por el proveedor, los mismos que deberá estar incluidos en el contrato.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El FMV indicará la línea primaria a la cual se conectará el servicio 0800 y los costos de la instalación del servicio y cambios de conexión de la línea primaria serán asumidos por el contratista.

Con la finalidad de realizar un correcto dimensionamiento del servicio, se solicita a la entidad indicar la marca y modelo de su plataforma de comunicaciones que recibirá el servicio de telefonía fija asociado al servicio 0800.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la plataforma de comunicaciones es de propiedad del proveedor que brinda el servicio de contact center.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El FMV indicará la línea primaria a la cual se conectará el servicio 0800 y los costos de la instalación del servicio y cambios de conexión de la línea primaria serán asumidos por el contratista.

Con la finalidad de tener mayor precisión en el alcance del servicio, sírvase a confirmar que, su central telefónica del cual recibirá el servicio de telefonía fija asociado al servicio 0800, soporta protocolo SIP y/o tiene las licencias necesarias para la habilitación de las líneas troncal SIP principal y contingencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la central telefónica pertenece al proveedor del servicio de contact center, el cual soporta troncales SIP, la central esta basada en asterisk no necesita licencias.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El FMV indicará la línea primaria a la cual se conectará el servicio 0800 y los costos de la instalación del servicio y cambios de conexión de la línea primaria serán asumidos por el contratista.

Con la finalidad de tener mayor precisión en el alcance del servicio, sírvase a confirmar que, su central telefónica del cual recibirá el servicio de telefonía fija asociado al servicio 0800, soporta conexión primaria E1, de ser así confirmar que tiene la cantidad de puertos E1 disponibles, en el caso el contratista brinde el servicio con líneas primaria E1 principal y contingencia.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el servidor no cuenta con tarjeta E1, es una pbx virtualizada.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Los trabajos que se realicen como parte de la implementación del servicio, así como todo mantenimiento durante la prestación del servicio será coordinado con el FMV, a efectos de, no interrumpir el horario de atención al público.

Solicitamos a la entidad confirmar, que brindará los recursos técnicos mínimos como espacios en gabinete, puntos de energización disponibles, puertos de red disponibles, libre tránsito por las áreas de implementación; asimismo, las configuraciones, soporte, licenciamiento de software y/o mantenimientos de la plataforma de comunicaciones será responsabilidad propia de la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: d Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el proveedor del servicio de contact center cuenta con los espacios necesarios para la instalación de equipos, puntos de energia. La configuracion, soporte y mantenimiento de la plataforma de comunicaciones es de responsabilidad del proveedor de contact center. La pbx esta basada en asterisk, no se manejan licencias. Cabe precisar que todo trabajo de implementación o mantenimiento deberá ser coordinado con el FMV S.A.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Los trabajos que se realicen como parte de la implementación del servicio, así como todo mantenimiento durante la prestación del servicio será coordinado con el FMV, a efectos de, no interrumpir el horario de atención al público.

Con el fin de contar con claridad en el requerimiento, se solicita a la entidad confirmar, que esta será responsable de las configuraciones, soporte, licenciamiento de software y/o mantenimientos de la plataforma de comunicaciones (central telefónica) propiedad de la entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: d Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el equipo donde se ubica la central telefónica es de propiedad del proveedor que brinda el servicio de contact center, con el cual se realizarán las coordinaciones pertinentes para la implementación del servicio de la línea 0800 12 200.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista brindará un SIP Trunk o enlace troncal de contingencia (línea de contingencia proporcionada por el proveedor del servicio de contact center), en caso de caída del enlace principal proporcionado por el contratista, para mantener la continuidad automática de la línea 0800 12 200, la conmutación hacia el enlace de back up debe ser automática y, deberá mantener la numeración del 0800 12 200 para entrada de llamadas

Se solicita a la entidad confirmar, que la plataforma de comunicaciones soporta registro de más de una troncal SIP, asimismo, confirmar que las configuraciones y/o licencias necesarias en la plataforma de comunicaciones de la entidad serán de su propia responsabilidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: a Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, la plataforma de comunicaciones de propiedad del proveedor de contact center, soporta el registro de multiples troncales SIP. Asimismo, la pbx esta basada en linux, no se manejan licencias

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 68

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad ampliar el plazo otorgado para la de implementación y configuración del servicio, toda vez que el plazo establecido en las Bases de tan solo de sesenta (60) días calendario, evidencia un claro DIRECCIONAMIENTO a su actual proveedor. Ello debido a que dicho plazo solo podría ser cumplido por un operador que cuente con infraestructura pre instalada, situación que estaría limitando la libre y mayor concurrencia de postores, en manifiesta contravención al principio de Libertad de Concurrencia recogido en el literal a) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias; así como lo dispuesto en el artículo 16.2° del Reglamento de la LCE, que establece que ¿(¿) los términos de referencia (¿) deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo¿.

Asimismo, no se está teniendo en consideración que las actividades de implementación implican la realización de trámites de importación, traslado y finalmente de instalación de equipos, tiempo que excede largamente el plazo otorgado.

Por último, se deja de lado que la implementación del servicio podría involucrar la tramitación de permisos ante el MINCU, MTC, Municipalidades u otras autoridades administrativas, siendo que, la emisión de las autorizaciones por parte de las Entidades correspondientes, podría tardar por lo menos 20 días hábiles (plazo que inclusive está sujeto a silencio administrativo negativo, según lo establecido en el artículo 38° del TUO de la Ley 27444 ¿ Ley del Procedimiento Administrativo General) de conformidad con lo dispuesto en las normas sobre la materia.

En ese sentido, atendiendo a los principios de Libertad de concurrencia, Competencia y Eficacia y Eficiencia, recogidos en el artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, solicitamos se establezca un plazo razonable de cien (100) días calendarios para la implementación del servicio, con la finalidad de que la obtención de licencias y autorizaciones no supongan un obstáculo para que el contratista pueda llevar a cabo sus obligaciones contractuales, y que de este modo, no incurra en ningún tipo de incumplimiento en la realización de los trabajos de instalación requeridos.

Sin perjuicio de lo señalado, en el supuesto negado de que su Entidad rechace la observación realizada, solicitamos se confirme que, los trámites de permisos o autorizaciones que sean necesarios realizar ante el MINCU, MTC, Municipalidades o cualquier otra autoridad administrativa, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases Administrativas, hasta que se obtengan los permisos o autorizaciones correspondientes. En ese orden de ideas, el lapso de tiempo que tome llevar a cabo el respectivo trámite no será contabilizado dentro del plazo otorgado para realizar la implementación del servicio ni generará la aplicación de ninguna penalidad. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria, de conformidad con el artículo 158° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: . Página: 25

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

Artículo 38° del TUO de la Ley 27444 Artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

No se acoge la consulta, debido a que la presente convocatoria promueve la participación de empresas que cuenten con la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y, se encuentren en la capacidad de brindarlo, lo que no constituye una exigencia o formalidad innecesaria.

Adicionalmente, se precisa que para la convocatoria al proceso, se ha realizado como etapa previa la Indagación de Mercado en la cual se ha verificado que existen potenciales postores que pueden brindar el servicio bajo las condiciones previamente establecidas."

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

Entidad convocante :	FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura :	CP-SM-9-2024-FMV-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Sobre el cuadro de ¿Reporte de incidencias¿, sírvase a aclarar que este no forma parte de la información del Anexo 1, cuya información corresponde al consumo del servicio (reporte de llamadas), asimismo, se solicita aclarar que, esta información de reporte de incidencias no es mandatorio que se visualice en la herramienta o tarificador propuesto, pero si se deberá entregar mensualmente por parte del contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: . Literal: . Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el reporte de incidencias deberá ser remitido mensualmente por el proveedor. Por lo que, no es de obligación que se visualice en los reportes vía web.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Los trabajos que se realicen como parte de la implementación del servicio, así como todo mantenimiento durante la prestación del servicio será coordinado con el FMV, a efectos de, no interrumpir el horario de atención al público.

Se solicita a la entidad confirmar que cuenta con espacio en sus gabinetes para la instalación de los equipos gateways y/o routers y/o switches para la interconexión SIP o línea primaria E1.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: d Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, el proveedor de contact center si cuenta con espacio en los gabinetes para la instalación de los equipos.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad aclarar que cuando se refiere a cortes durante periodos temporales, se refiere a la suspensión temporal del servicio. En ese sentido, solicitamos a la entidad considerar que para poder atender dicho requerimiento bajo dicho supuesto debe ser formalizado mediante una adenda, toda vez que se entiende que al suspender el servicio temporalmente, la fecha del término del contrato estimada estaría siendo modificada, extendiéndose por los días que el servicio estuvo suspendido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: f Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se acoge la consulta, los cortes durante periodos temporales corresponden a la suspensión temporal del servicio. Asimismo, se confirma que de suspender el servicio temporalmente, la fecha del término de contrato estaría siendo modificada, extendiéndose por los días que el servicio estuvo suspendido que será formalizado con la firma de una Adenda."

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

Se precisará el análisis de la absolucíon

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

En base a la consulta anterior, se solicita a la entidad considerar que la atención de dicho requerimiento podrá ser realizada luego de la formalización. Asimismo, que los plazos a considerarse para la suspensión temporal serán aquellos que se han consignado en el numeral 2.1 del anexo 2 de las condiciones de uso de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1. Literal: f Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se aclara que los motivos de suspensión de servicio son excepcionales y serán evaluados al momento de su ocurrencia, lo cual será coordinado conjuntamente con el proveedor a fin de no perjudicar a ninguna de las partes."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Cabe precisar que, el área usuaria podrá solicitar reportes adicionales de acuerdo con la operatividad del servicio, pedido que deberá ser atendido en un plazo de atención máximo de tres días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de lo solicitado.

Sírvase confirmar que cuando indica reporte sobre la operatividad del servicio, hace referencia a que el operador deberá brindar un reporte de llamadas o reporte de estado de la troncal SIP hacia el operador.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: g Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que los reportes adicionales, son respecto a la operatividad del servicio en general, los cuales pueden incluir también reportes de llamadas adicionales a los detallados en el Anexo 1.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Respecto a la consulta anterior, solicitamos a la entidad considerar que todo reporte de servicio podrá ser brindado posterior al cierre del ciclo de facturación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: g Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los reportes adicionales podrán ser solicitados en cualquier momento en el transcurso del contrato.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El servicio se suministrará a través de una troncal IP o en su defecto dirigirá la llamada hacia una línea primaria, según indicaciones del FMV, el contratista deberá así mismo, atender todo requerimiento técnico para controlar el ingreso de las llamadas en simultáneo, como también generará alertas en caso de concentración atípica de llamadas en un plazo no mayor de 24 horas.

Sírvase confirmar que cuando indica concentración atípica de llamadas hace referencia a que el reportador deberá advertir si hay llamadas con excesiva duración y/o excesivo costo.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: i Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, las alertas en caso de concentración atípicas de llamadas se refiere al volumen de llamadas ingresantes, el cual repercute en el costo elevado del servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

En las bases se indica: La línea no requiere instalación física por ser línea digital, el DID1 de la línea primaria será el que utilice el proveedor del FMV a cargo del contact center, que es el servicio de atención de las llamadas que ingresan a la línea gratuita 0800 12 200.

Teniendo en cuenta que la entidad cuenta actualmente con línea E1, se debe aprovisionar un equipo Gateway para poder brindarle la SIPTRUNK, debido a eso se solicita a la entidad retirar de los términos de referencia el enunciado de: "no se requiere instalación física por ser línea digital", toda vez que lo que se solicita es una línea principal y su contingencia, que podrá ser brindada a través de líneas primarias E1 o troncal SIP.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: j Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, actualmente la linea 0800 está implementada por una troncal SIP.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista brindará un SIP Trunk o enlace troncal de contingencia (línea de contingencia proporcionada por el proveedor del servicio de contact center), en caso de caída del enlace principal proporcionado por el contratista, para mantener la continuidad automática de la línea 0800 12 200, la conmutación hacia el enlace de back up debe ser automática y, deberá mantener la numeración del 0800 12 200 para entrada de llamadas. .

Se solicita a la entidad confirmar si ambos enlaces SIP Trunk (principal y contingencia) irán conectados a su misma central, o si la entidad cuenta con 2 centrales telefónicas (principal y contingencia) y ubicados ambos en la misma sede.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2. Literal: a Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, ambos enlaces SIP irán a la misma central de propiedad del proveedor de contact center.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que en los reportes se deben generar cuadros que contengan el costo por llamada, esto hace referencia a un tarificador, por lo cual se solicita a la entidad confirmar que será responsable de brindar un servidor y máquina virtual para la instalación del software y la base de datos para el mismo o de lo contrario confirmar que el postor deberá incluirlo dentro de su oferta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el proveedor de la línea 0800 asumirá todo lo que respecta a la implementación del servicio, por lo que deberá incluirlo de corresponder en su oferta.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que en el cuadro N°1 del Anexo 1 la entidad solicita que en cada llamada se indique el operador al que pertenece el número, se solicita a la entidad considerar que el postor podrá usar la base de datos brindada por el MTC la cual se actualiza cada ciertos meses para la identificación del número con el operador al que pertenece.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: Anexo 1 Literal: . Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado por el participante, el proveedor podrá usar la base de datos brindada por el MTC.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

En las bases indica: El tiempo máximo de subsanación de una avería crítica, entendiendo como tal, aquella que interrumpe la ejecución del servicio debido a una caída en el hardware o software de alguno de los equipos suministrados por el contratista, será de cuarenta y cinco (45) minutos a cuatro.

Con la finalidad de tener mayor precisión sobre la atención del soporte del servicio, se solicita aclarar que los 45 minutos indicados como máximo para la subsanación es ante la caída total del servicio (principal y contingencia).

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: 2 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"

Se precisa que el plazo para subsanación de una avería crítica se encuentra en el rango de 45 minutos mínimo hasta 04 horas como máximo desde la asignación del ticket de atención a la incidencia reportada que genere la avería crítica del servicio (principal y contingencia)."

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

En las bases indica: (04) horas, contadas desde la asignación del ticket de atención a la incidencia reportada. De excederse el tiempo se contabilizará penalidades, acorde a lo indicado en el numeral 14 del presente documento

Con la finalidad de permitir una mayor pluralidad de postores, se solicita a la entidad confirmar que se aceptará que, para los casos de averías relacionadas a planta externa se tendrá un plazo máximo de doce (12) horas para su solución, a partir de generado el ticket de atención.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1. Literal: 3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma lo indicado por el participante, el tiempo máximo para la subsanación de una avería crítica sera de 45 minutos a 4 horas, dado que no se puede prolongar más el tiempo de interrupción del servicio.No obstante, cada incidencia requiere la evaluación del origen de la avería si es o no es imputable al proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad aclarar que en la tabla de penalidades del numeral XV, en el número 04, lo que se penaliza es el incumplimiento de las 04 horas como máximo y no el no comunicar al FMV, toda vez que, al tener un número de escalamiento de incidentes, será responsabilidad de la entidad reportar el incidente o avería ante el contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: xv Literal: . Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, en el numeral XV, supuesto de aplicación de penalidad N°04 hace referencia a que el proveedor deberá informar al FMV de la caída de la línea por problemas atribuibles al proveedor, por lo que es de responsabilidad del proveedor del servicio informar al FMV del incidente.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El número del servicio a contratar deberá tener la numeración 0800 12 200; en caso corresponda la portabilidad numérica, el contratista la efectuará de acuerdo con los plazos y disposiciones de OSIPTEL, para lo cual el FMV S.A entregará al contratista de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice dicho procedimiento. La portabilidad deberá ser a satisfacción del FMV S.A.

Con el fin de contar con claridad en el requerimiento, se solicita a la entidad indicar la cantidad de números adicionales (DID) que requiere bajo la línea solicitada.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: c Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la línea 0800 12 200 estará asociada a una línea primaria de propiedad del proveedor del servicio de contact center.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El servicio brindado deberá permitir un tope de ingreso de hasta 30 llamadas en simultáneo, pasando esta cantidad deberá configurar el tono ocupado para las llamadas adicionales, siendo esto, reajutable según la necesidad del FMV.

Con la finalidad de tener mayor precisión sobre el alcance del requerimiento y dimensionar de manera correcta el servicio, se solicita a la entidad confirmar que cuando indica que el tope de llamadas simultáneas será reajutable según la necesidad del FMV, se refiere a que se podrá solicitar topes menores a 30 llamadas simultáneas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: h Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, el tope de llamadas en simultáneo será reajutable según la necesidad del FMV. Por lo que, también se podría solicitar topes menores a 30 llamadas. Se precisa que los topes de llamadas se realizarán en coordinación con el Proveedor del Servicio de Contact Center.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El servicio brindado deberá permitir un tope de ingreso de hasta 30 llamadas en simultáneo, pasando esta cantidad deberá configurar el tono ocupado para las llamadas adicionales, siendo esto, reajutable según la necesidad del FMV.

De no confirmarse la consulta anterior, sobre el precisar que el tope de llamadas simultáneas será reajutable a cantidades menores a 30, si el tope es superior a 30, se solicita confirmar que será como máximo 50 llamadas simultáneas, de lo contrario, confirmar la cantidad exacta.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: h Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el tope de llamadas en simultáneo será reajutable según la necesidad del FMV.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que en el supuesto de aplicación de penalidad número 3, cuando refiere a ¿trabajos de mantenimiento¿ no hace referencia a trabajos de mantenimiento correctivo. Puesto que, para atención de averías es necesaria la realización de dicho trabajo para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: XV Literal: 3 Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el supuesto de aplicación de penalidad número 03 hace referencia a los trabajos de mantenimiento preventivos, los cuales deben ser coordinados con el FMV S.A. para no afectar el servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Observación: Nro. 87

Consulta/Observación:

En relación al supuesto de penalidad número 7, debemos indicar que la misma corresponde a la penalidad por mora, para la cual resulta aplicable únicamente la fórmula por retraso en la ejecución de la prestación prevista en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. En ese sentido, el artículo 163° del Reglamento, claramente establece que mediante "otras penalidades" solamente se pueden establecer supuestos de hecho distintos a la penalidad por retraso o mora mencionada en el artículo 162°.

Así, el acápite indicado de las Bases, establece como otras penalidades a supuestos de retraso o mora, en clara contravención al artículo 163° del Reglamento. En consecuencia, considerando lo dispuesto en los artículos citados solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar la penalidad indicada.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** XV **Literal:** 7 **Página:** 27

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

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo observado por el participante, dado que la penalidad número 7 hace referencia al retraso atribuible al proveedor para inicio de la implementación del servicio, el cual puede afectar directamente la operatividad del mismo.

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

Se precisará el análisis de la absolucíon

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Con el fin de cumplir con el requerimiento y de evitar confusiones, considerando que la entidad ya ha establecido el envío del consumo mensual del servicio, solicitamos que sea eliminado y/o en todo caso sea considerado como opcional el envío del consumo quincenal.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: d Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, dado que el FMV S.A. requiere sobre todo el consumo quincenal en temporadas altas del servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:30:05

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

Con el fin de garantizar la pluralidad de postores y de evitar requerimientos que puedan limitar la participación de todos los postores, se solicita a la entidad retirar el requerimiento de proyección del costo del servicio antes del cierre de cada mes mediante correo electrónico.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: d Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, dado que el FMV S.A. requiere sobre todo en temporadas altas del servicio la proyección del costo del servicio antes del cierre de mes.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:41:01

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

En Bases dice:

Contratación del servicio telefónico de cobro revertido automático 0800 12 200 (en adelante el servicio 0800), del Fondo MIVIVIENDA S.A. (FMV), que suministra la línea a la cual se comunican de manera gratuita nuestros usuarios para recibir información de los programas y productos del Fondo MIVIVIENDAS.A..

Consulta: - Se solicita a la entidad confirmar el operador actualmente propietario de la linea 0800 ello con la finalidad de viabilizar a futuro el proceso de portabilidad y no tener restricciones en el paso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: III Literal: - Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la línea 0800 es de propiedad del FMV S.A., y es administrada actualmente por la empresa Convergía Perú S.A.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:41:01

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

En Bases dice:

a) El FMV indicará la línea primaria a la cual se conectará el servicio 0800 y los costos de la instalación del servicio y cambios de conexión de la línea primaria serán asumidos por el contratista...

Consulta: - Se solicita a la entidad confirmar el modelo y marca de la central telefonica a integrarse, asi como el tipo de conexion (E1 o ETH) hacia la central, y para el correcto dimensionamiento se requiere confirmar si nos brindaran 2 puertos disponibles para ambos enlaces o si 1 solo puerto.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la central telefónica a integrarse es de propiedad del proveedor que brinda el servicio de Contact center. Se precisa que actualmente, el servidor no cuenta con tarjeta E1, es una pbx virtualizada.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:41:01

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

En Bases dice:

5.3. NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO:
El nivel de servicio para cada enlace requerido, contarán con una disponibilidad mensual mínima de por lo menos de 99.58%.

Consulta: - Se solicita a la entidad considerar el nivel de disponibilidad mensual de 99.5% por enlace

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: a Página: 3

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, dado que el FMV S.A. requiere que la disponibilidad mensual mínima requerida sea de 99.58%, que deberá ser calculado en forma mensual.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20428698569	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	AMERICATEL PERU S.A.	Hora de envío :	21:41:01

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

En Bases dice:

X. LUGAR DE LA PRESTACIÓN:
El servicio solicitado se implementará y será configurado en la línea primaria que indique el FMV S.A, ubicada en el Departamento de Lima.
(*) Durante la ejecución del servicio, el FMV podrá variar de línea primaria y solicitará al contratista el cambio de la conexión, realizando la comunicación correspondiente para la ejecución ininterrumpida del servicio.

Consulta: - Se solicita a la entidad confirmar la direccion fisica donde se instalara el servicio, ello para un correcto dimesionamiento para el despliegue del medio de transmision sea Fibra o Radioenlace, asimismo el cambio o traslado de dicha direccion debe ser acotada por cantidad de solicitudes durante el periodo y estaran sujeta a un previo estudio de factibilidad

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: X Literal: - Página: 5

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
Se precisa que, actualmente el servicio es brindado por la empresa Kobranzas S.A.C el cual se ubica en la Pasaje San Martin MZ D Lote 06 - Distrito Independencia (Ref. al frente de la clínica Jesús del Norte).

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	21:42:43

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

Agradecería confirmar si al consumirse todos los minutos de la bolsa el excedente tendrá un costo o en todo caso confirmar que se procederá al corte de la llamada correspondiente para evitar excederse del monto contratado."

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1. Literal: e) Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el servicio se cobrará por duración y tipo de llamada ingresante. La bolsa de minutos son consumos estimados a facturar, a fin que los postores puedan cotizar el servicio.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	21:42:43

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en caso de requerirse la portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.1 Literal: c) Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante, el FMV S.A entregará al proveedor de manera oportuna toda la documentación correspondiente y necesaria, a fin de que se realice el procedimiento. La portabilidad deberá ser a satisfacción del FMV S.A.

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

Se precisará el análisis de la absolución

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-9-2024-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio telefónico de cobro revertido automático Línea 0800 12 200

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	25/09/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	21:42:43

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

(**) Se precisa que es responsabilidad del Contratista gestionar los permisos necesarios con anticipación a fin de evitar inconvenientes con la implementación del servicio.

Solicitamos a la Entidad confirmar que en caso de no existir facilidades de acceso ajenas al contratista, o en caso de demora en los trámites de permisos ante la(s) Municipalidad(es) o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo para la implementación hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin el perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo de ser el caso.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8. Literal: - Página: 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo indicado por el participante siempre y cuando se encuentre enmarcado en los supuestos de ampliación de plazo establecidos en el Art. 158º del RLCE.

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

Se precisará el análisis de la absolución