

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20521912970 | Fecha de envío : | 20/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:16:43 |

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

SOLICITAMOS INCORPORAR LA PROFESION DE PSICOLOGIA PARA LA FUNCION ANALISTA DE CALIDAD.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAPITULO 3 Literal: 4.1-B **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se aceptará también para la formación académica del Analista de Calidad la carrera profesional de psicología.

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

"ANALISTA DE CALIDAD (02)

Requisitos:

Titulado o Bachiller, o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía, Banca, Ingeniería Industrial, o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Psicología."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20521912970 | Fecha de envío : | 20/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 20:16:43 |

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:
SOLICITAMOS PRECISAR QUE NO SE REQUIERE MAS DE UNA PROFESIÓN, TAN SOLO BANCA O INGENIERÍA INDUSTRIAL

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** CAPITULO 3 **Literal:** 14-A F **Página:** 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las profesiones referidas al personal clave solo se requiere de una carreras mencionadas, en la integración de las bases se corregira el conector.

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

¿ SUPERVISOR (01)

Requisitos:
Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía, o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Ingeniería de Sistemas o Psicología o Hotelería y Turismo o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa.

¿ ANALISTA DE CALIDAD (02)

Requisitos:
Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial, o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Psicología."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

FMV otorgará acceso a su sistema comercial para el registro de las llamadas..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.2.a2 **Página:** 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, se brindará el acceso a las aplicaciones del FMV para el registro de llamadas, las herramientas para la gestión del servicio son de acceso web, y citrix, para éste último el proveedor deberá contar con plugin de citrix receiver instalado para su ejecución. En consecuencia , lo único que se requerirá para acceder y utilizarlas de manera efectiva será contar con el Citrix Workspace instalado.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Cabina independiente es similar a módulo independiente..?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal: 4.2.a4

Página: 23

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, es correcto lo indicado con respecto a la similitud de cabina independiente y módulo independiente.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

La Capacitación es dictada por FMV a su costo..?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal: 4.2.d

Página: 30

Análisis respecto de la consulta u observación:

La primera capacitación para implementación del servicio para selección de personal, es realizada por el FMV S.A., de generarse gastos por traslado y otros de la terna propuesta éstos son asumidos por el proveedor del servicio. Las capacitaciones a operadores nuevos las realizará el proveedor siendo evaluados y aprobados por personal del FMV antes de iniciar gestión.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

La Etapa de Implementación, que incluye la Capacitación, qué tiempo de implementación considera..?

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.2.d **Página:** 30
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el proceso de Capacitación y Evaluación se realizará en 10 sesiones incluidas dentro del periodo de implementación del servicio: 06 (seis) sesiones de inducción y 04 (Cuatro) sesiones especializadas que podrán ser realizadas de manera virtual o presencial en días calendarios consecutivos, en 10 días consecutivos o agrupando sesiones, en total 40 horas de capacitación.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Cuál es el plazo que se otorga para atender requerimiento del FMV de modificaciones o nuevos reportes del servicio..?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.4 **Página:** 31
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No es posible determinar un plazo de atención, dado que este va a depender de la demanda y complejidad del requerimiento, siempre será previa coordinación.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

A qué se refiere con "Reporte de llamadas ingresadas fuera de horario desagregado por cada hora..?"

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.4.1.a) **Página:** 32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Son las llamadas que ingresan fuera del horario de atención (actualmente: L-V 9:00 am a 6:00pm y S 9:00 am a 1:00 pm SUJETO A VARIACIÓN), las cuales deben ser registradas por cada intervalo de hora en el reporte de llamadas.

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

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

"El FMV facilitará al proveedor del servicio acceso al Sistema de Registro de Atención, a fin de que pueda extraer reportes detallados de la información registrada por los operadores, realizar el cruce de la información con el sistema propio del proveedor a fin de remitir lo reportes finales al FMV".Es la confirmación a la Consulta 1) del presente documento..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.4.1.a) **Página:** 32
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Sistema de Registro de Atención, permite extracción de datos para elaboración de reportes que requiera el proveedor, sin embargo, el FMV proporcionará el modelo de los reportes que debe remitir el proveedor para su implementación o configuración de acuerdo a sus herramientas. .

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

El Back Up podría ser la nube de FMV, depositando la data mensualmente..?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** - **Página:** 47
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el back up deberá ser porporcionado por el proveedor que brinda el servicio, al cual debe tener accerso el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE LOS OPERADORES, ESTA EXPERIENCIA PUEDE SER PRESENCIAL O VIA CALL CENTER?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** b.1 **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la experiencia de los operadores puede haber sido desarrollada de manera presencial o virtual (remota) siempre y cuando que sean las solicitadas.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165

Nombre o Razón social : KOBRANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023

Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE LOS SUPERVISORES PUEDE CONSIDERARSE LOS PUESTOS DE: JEFATURA, LIDER, COORDINADOR O ADMINISTRADOR? ¿ EN CUANTO A LA CAPACITACION EN MICROSOFT OFFICE, ESTA CAPACITACION PUEDE SER BRINDADA POR ALGUNA EMPRESA EXTERNA DE CALL CENTER Y/O OUTSOURCING? ¿DEBE ESPECIFICARSE ALGUN NIVEL EN EL CERTIFICADO, YA SEA BASICO, INTERMEDIO O AVANZADO?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: b.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Respecto al cargo de la experiencia del supervisor, se acoge la consulta, por lo que se aceptará también como experiencia, los cargos de: jefatura o líder o coordinador o administrador, dado que son cargos que ejercen un tipo de supervisión.

Con relación a la capacitación de Microsoft Office puede ser brindada por un externo (empresa o centro de estudio) y/o outsourcing la misma que deberá ser acreditada mediante constancia o certificado: por ello se sugiere que por las propias funciones que ejercerá el Supervisor debiera contar con un nivel intermedio como mínimo."

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

"SUPERVISOR (01)

Experiencia mínima de tres (03) años en actividades de supervisión o Lider o coordinador o administrador o Jefe del servicio de telemarketing o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente o cobranzas de servicios financieros o compra deuda de productos financieros o experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿ EN CUANTO A LA CAPACITACION EN MICROSOFT OFFICE, ESTA CAPACITACION PUEDE SER BRINDADA POR ALGUNA EMPRESA EXTERNA DE CALL CENTER Y/O OUTSOURCING? ¿DEBE ESPECIFICARSE ALGUN NIVEL EN EL CERTIFICADO, YA SEA BASICO, INTERMEDIO O AVANZADO?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** b.3 **Página:** 26
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la capacitación de Microsoft Office puede ser brindada por un externo (empresa o centro de estudio) y/o outsourcing la misma que deberá ser acreditada mediante constancia o certificado: por ello se sugiere que por las propias funciones que ejercerá el Supervisor deberá contar con un nivel intermedio como mínimo.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿EN CUANTO A LA EXPERIENCIA DE LOS ANALISTAS DE CALIDAD PUEDE CONSIDERARSE LOS PUESTOS DE: ANALISTA, ASISTENTE O MONITOR? ¿ EN CUANTO A LA CAPACITACION EN MICROSOFT OFFICE, ESTA CAPACITACION PUEDE SER BRINDADA POR ALGUNA EMPRESA EXTERNA DE CALL CENTER Y/O OUTSOURCING? ¿DEBE ESPECIFICARSE ALGUN NIVEL EN EL CERTIFICADO, YA SEA BASICO, INTERMEDIO O

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: b.4 **Página: 28**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta parcialmente, en cuanto a la experiencia del Analista de Calidad se aceptará también los puestos de Analista o Monitor; No se considerará el puesto de Asistente dado que este es muy general y no es específico para el puesto que se solicita.

Se precisa que la capacitación de Microsoft Office puede ser brindada por un externo (empresa o centro de estudio) y/o outsourcing la misma que deberá ser acreditada mediante constancia o certificado: por ello se sugiere que por las propias funciones que ejercerá el Analista deberá contar con un nivel intermedio como mínimo"

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

"ANALISTA DE CALIDAD DE CONTACT CENTER:

Experiencia mínima de dos (02) años en actividades de analista o monitor o supervisión o auditor del servicio de monitoreo de llamadas, o coach o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente, experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center "

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Se exige que el personal este en algún régimen laboral? Mype, Gneral, RXH?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: b **Página: 24**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el tipo de régimen laboral es a criterio del proveedor que brindará el servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Los feriados serán laborales? De ser así quien se hará cargo del pago?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: b Página: 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo de ejecución del servicio es de de 731 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, ello se entiende por todos los días sin exclusión, por otro lado se aclara que el pago que realiza el FMV es por hora/posición efectiva

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Favor indicarnos el horario del personal? Es el mismo que indica en el 4. DESCRIPCION DEL SERVICIO. (4.1.b : Temporada estándar vs alta).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: b **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, las posiciones y horarios se encuentran indicados en el punto 4.1.b de los términos de referencia, los cuales son estimados y podrán variar tanto para llamadas inbound como outbound en el transcurso de la ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Hay costo de licencias? Y a cuanto?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: -

Página: 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para el uso de las aplicaciones de FMV, no será necesario adquirir licencias adicionales. Todas nuestras aplicaciones están publicadas en Citrix, lo que simplifica el proceso. Lo único que se requerirá para acceder y utilizarlas de manera efectiva será contar con el Citrix Workspace instalado. Esto brinda una solución eficiente y de bajo costo, eliminando la carga de gestionar licencias individuales y facilitando el acceso a las herramientas esenciales para nuestras operaciones.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Podrían compartir histórico de gestiones pasadas?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: b **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con relación a la consulta se informa que durante el año 2021 hubieron 357, 018 llamadas ingresantes (Inbound) y 77, 747 llamadas salientes (Outbound). En el año 2022 se recibieron 290, 692 llamadas (inbound) y 45,900 llamadas salientes (outbound).

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBRAZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Podrían indicarnos cuantos m2 solicitan para la oficina administrativa o dependerá del criterio del contratista ?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: a **Página:** 22
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que a efectos de estimar el espacio de sus oficinas administrativas y equipamiento necesario, durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Los operadores call podran trabajar remoto o hibrido?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.3

Literal: b

Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

El personal, se pondrá subcontratar o tercerizar?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** b **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el servicio de personal no podrá subcontratarse, conforme a lo establecido en el numeral 35.2 del Art. 35 de la del TUO de la Ley N° 30225, no se puede subcontratar las prestaciones esenciales del contrato vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Solicitan algún tipo de garantía? Como Carta Fianza?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 3.2 Literal: - **Página:** 9
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el postor ganador de la Bueno debiera presentar su garantía de fiel cumplimiento equivalente al 10% del monto del contrato original (monto adjudicado) mediante Carta Fianza, tomando en cuenta lo indicado en los artículos 149, 151 y 152 del RLCE según corresponda.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

"Al respecto ¿ ""El cálculo de hora/posición se estima por servicio efectivo brindado por cada operador(a) sin incluir pausas por refrigerio, descansos, permisos y otros. En todos los casos el servicio se brindará de manera continua en el horario solicitado debiendo cubrirse las posiciones desactivadas por refrigerio o ausentes por otros motivos con operadoras Back Up.""

Las pausas operativas como auxiliares (feedback, capacitación dentro de turno, Back Office, etc) que implican una coordinación del servicio o un refuerzo se consideran como pausas no efectivas para el pago de HP?"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: b Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, las capacitaciones o feedback que se realicen con posterioridad a la implementación del servicio, es decir, durante la prestación del servicio, se consideran hora/ posición efectiva. Toda programación será coordinada y autorizada por el FMV .

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

"Al respecto, ¿""Cabe precisar que, durante el tiempo de la ejecución del servicio, las capacitaciones a operadores nuevos las realizará el proveedor siendo evaluados y aprobados por personal del FMV antes de gestión.""
Para el personal nuevo es posible que las capacitaciones necesarias puedan ser dadas por el supervisor, el asistente y/o asesor máster, o debemos considerar un formador especializado para la cuenta?"

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** d **Página:** 31
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 el punto 4.2 literal d) "Capacitación y evaluación" pág. 31 de los TDR , durante el tiempo de la ejecución del servicio, las capacitaciones a operadores nuevos las realizará el proveedor siendo evaluados y aprobados por personal del FMV antes de gestión, esta labor podría ser realizada por el supervisor o el analista de calidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20515719165 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío : | 10:25:14 |

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Para el caso de los reportes en general es posible considerar un PBI? A estas vistas adicionales nos van a requerir también volcados en Excel?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.4 **Literal:** - **Página:** 31
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV proporcionará el modelo de reportes actual para su adecuación correspondiente, la herramienta que defina usar es indistinta siempre que cumpla con las características, contenido y finalidad solicitadas por la entidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20515719165
Nombre o Razón social : KOBANZAS S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 10:25:14

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Al respecto de las posiciones del servicio, es posible tener toda o parcialmente la operación en Teletrabajo incluido los puestos claves?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: 4.1 **Página:** 21
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

¿El costo del servicio 0800 es asumido por FMV?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4.1

Literal: a

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si es correcto lo indicado, el servicio 0 800 12 200 es un servicio que es asumido y de propiedad del FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

¿Cuál sera el esquema técnico para recibir las llamadas en la plataforma del proveedor? ¿Se hará a través de sip trunk?
¿El proveedor debe brindar una cabecera para recibir las llamadas? ¿El 0800 del FMV redireccionará las llamadas a la cabecera que indique el proveedor y quién asumiría este costo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.1 Literal: a Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el esquema técnico para recibir las llamadas en la plataforma del proveedor sera mediante el redireccionamiento de las llamadas ingresantes a la línea 0800 12 200 a la línea primaria del proveedor del servicio. Asimismo, el costo de las llamadas ingresantes a la línea 0800 12 200 es asumida por el FMV, el costo de la línea primaria y otras que implemente el proveedor para el servicio son asumidas por él.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Favor de explicar el detalle de lo siguiente:
"¿ Enrutamiento de llamadas a líneas propias del FMV según se requiera."

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1 Literal: a Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que lo mencionado se refiere a direccionar las llamadas hacia algunas lineas ubicadas en la Sede Central del FMV de requerirse.
Sin embargo, para el inicio del servicio no se activará el enrutamiento de llamadas a las líneas propias del FMV."

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Confirmar que el proveedor debe proporcionar mínimo 5 canales para llamadas salientes bajo su costo.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.1 **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, lo consultado se encuentra indicado en el literal a) del numeral 4.1 de las presentes bases y como se menciona son brindadas por el proveedor adjudicado.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿El proveedor puede brindar el esquema de gestión remota para la continuidad del servicio en caso de incidencias atribuidas al proveedor?. En caso la respuesta sea negativa. ¿El centro alterno puede estar ubicado fuera de la ciudad de Lima?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1 Literal: a Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para la continuidad del servicio, puede implementarse la gestión remota o hibrida, sin embargo se debe dar revisión a las penalidades mencionadas en el punto 13 "Otras Penalidades" numeral 11 a la 13 ubicadas en las páginas 48 y 49 de los TDR. Es importante precar que durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Favor de especificar el motivo por el cual cada estación de trabajo necesita un ancho de banda de 500 MB.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 4.2 **Literal:** a4 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, se precisa que para el acceso a las aplicaciones del FMV se requiere un ancho de banda estimado entre 100 MB y 120 MB.para 22 posiciones en gestión, debido a que el acceso requerido es a 4 plataformas o aplicaciones que deben estar activas de manera simultanea.

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

Cada operador deberá contar con cabina independiente, enlace telefónico, equipo de cómputo con los siguientes requisitos mínimos: Procesador I5, 8 GB de Memoria RAM y un Disco Duro de 500; el ancho de banda estimado para 22 posiciones en gestión, debe estar en un rango entre 100 MB y 120 MB. Así mismo, diadema y filtro, acceso a internet, deberán bloquearse los accesos a redes sociales, videos y toda página de ocio, entre otras afines, limitándose el acceso a información de portales de entidades públicas, entidades privadas y/o financieras

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

¿En que funciones se pretende emplear TTS en el IVR?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4.5

Literal: 4.5

Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, por el momento no está implementado, cuando la Entidad defina su inicio se coordinará con el Proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En caso FMV precise el enrutamiento de llamadas desde el IVR hacia una cabecera de su propiedad o no, ¿Cuál sería la volumetría de esta petición?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.5 Literal: 4.5 Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para el inicio del servicio no se activará el enrutamiento de llamadas a líneas de propiedad del FMV, cabe mencionar que a la fecha no se cuenta con data historica.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

¿La IVR solo es necesario que funcione a través de DTMF (Tonos multifrecuencia del teclado) o también será necesario por ASR (Reconocimiento de voz)?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 4 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, para el inicio del servicio se requerirá que el IVR funcione a través de DTMF, no se encuentra implementado actualmente el reconocimiento de voz.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

¿Cuántos tipos de gestión diferentes se contemplan dentro de la IVR?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4

Literal: 4.5

Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el árbol IVR se definirá para su configuración en el plazo de implementación del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

¿ El servicio Out es una segunda línea que resuelve casuísticas que el In debe elevar ?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4.6

Literal: 4.6

Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en la gestión outbound se realizan las siguientes actividades: atención de consultas complejas en segunda línea, actualización de datos, callback, encuestas, coordinación de citas, invitación a eventos, atención de canales virtuales como mailing, redes sociales y chat que se implementen en el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

¿ existe colas para cada tipo de atención y la atención es multiskill ?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4.1.

Literal: 4.1.1.

Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, existe una cola para cada tipo de atención; sin embargo, de acuerdo a la necesidad de la Entidad la atención también puede ser multiskill.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

¿La experiencia mínima de un (01) año en labores de asesoría financiera para Operadores puede ser Presencial?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.2. **Literal:** b.1. **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, la experiencia en labores de asesoría financiera para los operadores puede ser presencial.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

¿En relación a las carreras del perfil de Asistente de Supervisor se puede tomar en cuenta también Ingeniería de Sistemas y Psicología, tal como en el perfil de Supervisor?

Acápito de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.2. **Literal:** b.3. **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se aceptará también para la formación académica del Asistente de Supervisor las carreras profesionales de Ingeniería de Sistemas y Psicología.

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

"ASISTENTE DE SUPERVISIÓN:

Titulado o Bachiller, o Técnico Profesional en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Ingeniería Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Ingeniería de Sistemas o Psicología."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

¿En relación a las carreras del perfil de Analista de Calidad se puede tomar en cuenta también Ingeniería de Sistemas y Psicología, tal como en el perfil de Supervisor?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 4.2. Literal: b.4. **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, por lo que se aceptará también para la formación académica del Analista de Calidad las carreras profesionales de Ingeniería de Sistemas y Psicología.

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

"ANALISTA DE CALIDAD DE CONTACT CENTER:

Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial, o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Psicología o Ingeniería de Sistemas."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

¿En relación a la certificación de Microsoft Office es factible que el candidato elegido pueda presentar una carta de compromiso para regularizar ese certificado a través de una capacitación o curso posteriormente?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 4.2. Literal: b.2. **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 el candidato debe acreditar el curso informático de Microsoft Office mediante constancia o certificado, el cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609958660 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | ABAI BUSINESS SOLUTIONS PERU S.A.C. | Hora de envío : | 11:06:29 |

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Se puede considerar un plazo de 35 días calendario para la implementación del servicio, teniendo en cuenta que la ruta crítica es la habilitación del 0-800 y los plazos para el traslado y configuración no son menos de 30 días?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 6 **Literal:** 6 **Página:** 45

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 plazo máximo para la implementación es de 25 días calendario tiempo suficiente para que se termine de realizar todo el proceso de implementación.:configuraciones de IVR, selección, capacitación y evaluación de personal, implementación de herramientas y traslado de línea 0800 12 200, la que requiere que el proveedor tenga acceso internet para el enlace de la IP.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

¿Cómo definen la nota de calidad (formula utilizada para el calculo de la nota final del proceso y del ejecutivo)?

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** b **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La ponderación se encuentra en el anexo 1, la puntuación que se asigna a cada indicador del 0.2 al 1. Antes de inicio del servicio se explicará al proveedor la forma en que el FMV realiza la calificación y de los criterios de evaluación.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

No especifica el ratio contractual para el analista de calidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4

Literal: b

Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La gestión del analista de calidad es permanente en monitoreo, supervisión y refuerzo a todo el equipo de operadores.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

¿Cuánto es el Q de evas que se considera para el agente nuevo y por cuanto tiempo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** b **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, de acuerdo con lo indicado en el punto 4.2 literal d) "Capacitación y evaluación" pág. 31 de los TDR , durante el tiempo de la ejecución del servicio, las capacitaciones a operadores nuevos las realizará el proveedor siendo evaluados y aprobados por personal del FMV antes de gestión. Para todo caso el tiempo máximo de capacitación es de 10 sesiones que pueden realizarse en 10 días o menos días si se agrupan sesiones, luego pasará a evaluación del FMV, que confirmará o negará el inicio de labores.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

¿La muestra contractual del resultado del monitoreo la define FONDO MI VIVIENDA o se contempla por el proveedor ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** b **Página:** 28
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para la evaluación del monitoreo se utiliza los criterios del cuadro de puntajes, es una labor permanente de control y monitoreo a todos los operadores según programación del analista de calidad en coordinación con el FMV, los resultados se remitirán en reportes que deberán remitirse al FMV de acuerdo a lo precisado en los TDR.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Favor describir modelo de encuestas realizadas a los usuarios finales-(SAT-NPS)

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** b **Página:** 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, que el modelo de encuesta se encuentra detallada en el punto 4.5 "IVR" Pág. 42 de los TDR. Se realizará para el inicio del servicio una encuesta NPS que consta de una sola pregunta, la cual puede variar de acuerdo al requerimiento del FMV. Las encuestas que se implementen con posterioridad se coordinarán con el proveedor.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

Se contará con alguna marcha blanca por temas de penalidades?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4

Literal: b

Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se contará con marcha blanca por temas de penalidades.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

¿La garantía puede ser cambiada por algún seguro?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 3.2.2 **Literal:** 3 **Página:** 9

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el postor ganador de la Bueno debiera presentar su garantía de fiel cumplimiento equivalente al 10% del monto del contrato original (monto adjudicado) mediante Carta Fianza, tomando en cuenta lo indicado en los artículos 149, 151 y 152 del RLCE según corresponda.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

En el futuro para reemplazar al personal, el cliente dictará también la capacitación

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** d **Página:** 30

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 el punto 4.2 literal d) "Capacitación y evaluación" pág. 31 de los TDR , durante el tiempo de la ejecución del servicio, las capacitaciones a operadores nuevos las realizará el proveedor siendo evaluados y aprobados por personal del FMV antes de gestión.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

Podrán compartir el material para trabajar los refuerzos?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4 Literal: d Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV podrá compartir su material para los refuerzos de capacitación.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

Cuántas posiciones o cabinas independientes se está requiriendo?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** 4 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que a efectos de estimar el nro de cabinas y equipamiento necesario, durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Desean que en su ambiente se coloquen Cámaras y biométricos para el control y acceso?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** 4 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la seguridad de los accesos a los sistemas , inicio y control de gestión se realizan conforme lo defina el proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

Desean Proyectores o TV para ver sus indicadores?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** 4 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, toda la información de los reportes debe estar colgada en el repositorio brindado por el proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Respecto a los muebles, deseas cajoneras?

Acápite de las bases : Sección: Especifico

Numeral: 4.2

Literal: 4

Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, no es un requerimiento prioritario para el mobiliario.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Desean algun encerramiento personalizado y Brandeado?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** 4 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los ambientes asignados al equipo de operadores y supervisor debe mantener las condiciones para no interrumpir el servicio como se señala en los TDR, por lo que su espacio de trabajo debe ser definido por el proveedor garantizando la exclusividad del personal en el servicio al FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 59

Consulta/Observación:

Conforme a lo establecido en los artículos 142° y 144° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado: "El plazo de ejecución contractual se inicia el día siguiente del perfeccionamiento del contrato, desde la fecha que se establezca en el contrato o desde la fecha en que se cumplan las condiciones previstas en el contrato, según sea el caso", les agradeceremos que en las bases se especifique que "El plazo de 731 días calendarios de ejecución del servicio de Contac Center señalado en el Capítulo III de la Sección Específica se iniciará a partir del día siguiente de implementado el servicio".

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1.8 **Literal:** 1 **Página:** 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto de la Observación realizada debemos indicar que el servicio materia de la presente contratación tienen una vigencia de 731 días calendarios y/o hasta agotar el monto contratado, contados a partir del día siguiente de implementado el servicio. El plazo para implementación del servicio será como máximo de 25 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, donde el plazo de ejecución real no incluye los 25 días calendarios para la implementación.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

Les agradeceremos precisar que los pagos se realizarán dentro de los 5 días posteriores a la emisión de la conformidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7 **Literal:** 1 **Página:** 45
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

se precisa que conforme el Art 171 del RLCE, La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicios siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

Solicitamos, en el caso de la responsabilidad por vicios ocultos, que el proveedor sea responsable por un plazo de (1) año, contados a partir de la conformidad de la prestación principal otorgada por LA ENTIDAD, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: 1 Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, el FMV S.A. tiene total prerrogativa en establecer como plazo de responsabilidad del Contratista dos años a partir de la conformidad del FMV S.A. La regulación deja a discrecionalidad de la Entidad el plazo de responsabilidad, siempre que no sea menor a un año.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Agradeceremos establecer para el proveedor 30 días calendario posteriores al momento de la resolución o término del contrato, como plazo para la devolución de todo el material que la entidad haya proporcionado.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** 1 **Página:** 47

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 plazo de 10 días calendario posteriores a la culminación del servicio se considera tiempo suficiente para devolver todo el material que le haya proporcionado el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 63

Consulta/Observación:

Solicitamos aclarar que si bien la mención a ¿otras penalidades¿ corresponde al modelo de las bases estandarizadas por el OSCE, su aplicación solo podrá darse si las mismas se encuentran pre-establecidas en los procedimientos de selección, caso contrario no podrán ser aplicadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Las penalidades amparadas en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado son distintas a las ¿otras penalidades¿ establecidas por el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Las penalidades del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado son aplicables únicamente ante el retraso injustificado del contrato, es decir, durante la etapa de implementación del servicio y/o entrega del bien objeto del contrato. Asimismo, las penalidades a las que alude el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado resultan aplicables a la etapa de ejecución contractual, posterior a la etapa de implementación del servicio y/o entrega del bien objeto del contrato.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** 1 **Página:** 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto de la observación del punto Penalidades se debe mencionar que las "Otras penalidades" se refieren a la ejecución del servicio, por ende la etapa de implementación se aplicaría la penalidad por mora correspondiente al artículo N°162 de la normativa de la Ley de contrataciones del Estado.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 64

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta el artículo 161° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, solicitamos se precise sobre las OTRAS PENALIDADES que (i) el monto máximo acumulado de Penalidades que se aplicará durante la ejecución del servicio, será de hasta el 10% del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse; y (ii) que estas penalidades se calcularán de forma independiente a la penalidad por mora establecida en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 13 **Literal:** 1 **Página:** 47

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con relación a otras penalidades el monto máximo acumulado de Penalidades que se aplicará durante la ejecución del servicio, será de hasta el 10% del monto del contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Asimismo, se precisa que estas penalidades son calculadas de forma independiente a las pentalidad por mora.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 65

Consulta/Observación:

Una vez finalizada la vigencia del Contrato objeto del presente proceso, con la cancelación del monto total del mismo, LA ENTIDAD deberá devolver al CONTRATISTA inmediatamente las garantías que obren en su poder, ya que en tal hipótesis, las obligaciones cubiertas por dichas garantías (de fiel cumplimiento) ya habrían sido cumplidas plenamente al contar con la conformidad de LA ENTIDAD.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** Septimo **Literal:** 1 **Página:** 60

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De conformidad con el Artículo N° 149. Garantía de fiel cumplimiento de la normativa de contrataciones, las garantías de fiel cumplimiento se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

¿Se deben implementar posiciones en el site alterno? O ¿Se debe sustentar que contamos con este site alterno y se activará en el momento que se requiera?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 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 activación del centro alterno es para permitir la continuidad del servicio en caso de interrupciones por causas imputables al proveedor; y solo se debe activar en caso sea necesario, por lo que no requiere implementación de posiciones previo a la ocurrencia del incidente.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

¿Cuál es la fórmula para el cálculo de hora efectiva? Detallar las consideraciones para el cálculo (motivos facturables / no facturables).

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: b Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que se considera hora efectiva, a la hora/posición, es decir horas productivas.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 68

Consulta/Observación:

Se requiere el detalle específico de los canales que se atenderán. En las cláusulas detalladas existe disparidad en un canal de atención (RRSS)

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** a.1 **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los canales a considerar son las llamadas inbound, outbound, atención de correos de consulta, chats de atención propios o de las redes sociales del FMV.

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

Se precisará el análisis de la observación

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Se requiere el detalle específico de los canales que se atenderán. En las cláusulas detalladas existe disparidad en un canal de atención (RRSS)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.4 Literal: 1 Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los canales a considerar son las llamadas inbound, outbound, atención de correos de consulta, chats de atención propios o de las redes sociales del FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Es importante que se considere un SLA estimado para desarrollar las integraciones. En Atento consideramos mínimo 60 días.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: a.2 **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para el inicio del servicio de contact center, no se requieren integraciones a los sistemas del FMV, los accesos son vía internet, lo único que se requerirá para acceder y utilizar las aplicaciones de manera efectiva será contar con el Citrix Workspace instalado. De ser necesaria la implementación de integraciones, se realizarán en coordinación con el proveedor.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Confirmar la duración en horas para la capacitación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.2 **Literal:** d **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la duración de la capacitación es de 40 horas distribuidas en 10 sesiones de 4 horas, las cuales se encuentran detalladas en la Pág.30 de los TDR. Se realiza en 10 días consecutivos o podrían agruparse de acuerdo a lo coordinado con el proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

¿Estás capacitaciones serán consideradas horas efectivas?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.8

Literal: j

Página: 45

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las capacitacion indicadas en el literal j no se consideran como horas efectivas, dado que son previas al inicio de gestiones, en estas sesiones se evaluará y se seleccionará al personal supervisor, asistente, analista y operadores. .

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Porcentaje de Efectiva/Contactabilidad/Reintentos de llamadas

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.1

Literal: 1

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para gestión outbound, el % de efectiva histórico se mantiene entre 30% y 40% de las llamadas realizadas, se consideran 03 reintentos por usuario a contactar. De acuerdo con los requerimientos del FMV ello puede variar según la relevancia del contacto

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Observación: Nro. 74

Consulta/Observación:

Gestión de seguimiento, se sugiere realizarlo un BO

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4.6

Literal: 1

Página: 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los recursos o herramientas a ser desarrollados o utilizados por el proveedor para una gestión eficiente del servicio, son definidos por el mismo.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Cuales son los canales de atención a gestionar por la plataforma del oferente?

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, los canales de atención para la gestión del servicio son Linea 0800 12 200 para Gestión Inbound y Gestión Outbound, atención de correos electrónicos, atención de redes sociales previa coordinación y preparación del equipo a ser asignado y atención de otros canales virtuales que se implementen en la entidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

por cuanto tiempo debemos hacer almacenar las grabaciones en nuestra infraestructura?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la responsabilidad del proveedor es de 2 años, no obstante, el proveedor debe remitir periódicamente los audios conforme se establece en los TDRS.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Por favor compartir el flujo del IVR actual

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el IVR actual se remitirá a la adjudicación del servicio, para su configuración.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de IVR tiene actualmente? Transaccional, Dinamico, Tradicional (Basico)

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el IVR actual es Tradicional dinámico.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

¿El IVR debe estar desarrollado por el proponente?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto, el proveedor deberá contar con una plataforma IVR que debe ser configurada de acuerdo a las indicaciones del FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

¿Las troncales telefonicas o canales son suministrados por la contratante?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el FMV es titular de la línea 0800 12 200, las líneas a las cuales el proveedor va a asignar el ingreso de las llamadas, así como las líneas que implementen para salida de llamadas son definidos y corren por cuenta del proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

¿Cuáles otros canales de atención tiene en la actualidad?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los canales de atención con los que cuenta el FMV son las llamadas inbound, outbound, atención de correos de consulta, redes sociales del FMV, adicionalmente se cuenta con canal de atención presencial en eventos y sede en Lima. Por implementar chats propios.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

¿Cuál es el método de marcación para el servicio outbound?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el método de marcación es definido e implementado por el proveedor del servicio a fin de poder garantizar una gestión eficiente.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

¿para la llamadas salientes desde el contact center debemos suministrar una troncal propia o la contratante suministra esta troncal de salida?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV es titular de la linea 0800 12 200, las líneas a las cuales el proveedor va a asignar el ingreso de las llamadas, así como las líneas que implementen para salida de llamadas son definidos y corren por cuenta del proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

¿La herramienta de gestion debe ser suministrada por el contratista?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor del servicio debe contar con un sistema de registro para reportes generales del servicio, el FMV proporcionará: las plataformas para registro de usuarios y sus datos, las herramientas para la realización de gestión y los modelos de reportes a ser presentados.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

¿Requiere desarrollos tipo CRM? Por favor describa el alcance deseado

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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 puede imlementar previa coordinación con el FMV las herramientas que permitan tener una gestión eficiente del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

cuales son las herramientas de gestion o consulta que suministrara FMV? Son de accedo web Internet?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la herramientas son de acceso web y citrix, para éste último el proveedor deberá contar con plugin de citrix receiver instalado para su ejecución.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20414989277

Fecha de envío : 21/08/2023

Nombre o Razón social : TELEATENTO DEL PERU S.A.C.

Hora de envío : 17:07:53

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

¿Requiere atención de canales Digitales? ¿Cuáles?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 1

Literal: 1

Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, para la atención de correos de consulta, Redes Sociales y de implementarse chats de atención del FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

Requiere servicios especiales de Chatbot o Voicebot? Por favor compartir flujos

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV no cuenta con Chatbot o Voicebot implementados a la fecha.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

si cuenta con canales digitales (webChat) por favor compartir el flujo actual

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV no cuenta con webChat implementados a la fecha.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:
requieren doble factor de autenticación?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:
No se requiere doble factor de autenticación, ya que el FMV no cuenta con implementacion a la fecha.

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

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

se debe estimar el suministro de enlaces dedicados entre las compañías?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 1 **Literal:** 1 **Página:** 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El proveedor del Servicio debe contar con un SFTP para compartir información con el FMV y acceso a carpetas compartidas tipo One Drive o Google Drive.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 17:07:53 |

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

la infraestructura tecnologica puede ser compartida con otros clientes y asegurando la confidencialidad y seguridad de la información?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1 Página: 1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No, la infraestructura compartida por el FMV debe ser de exclusividad para la prestación del servicio a la entidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 93

Consulta/Observación:

¿Para el puesto de supervisor se pueden considerar las siguientes carreras: Ingeniería Informática, Contabilidad o Derecho?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: b.2 **Página:** 25

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 las carreras de Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho

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

"SUPERVISOR (01)

Requisitos:

Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía, o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Ingeniería de Sistemas o Psicología o Hotelería y Turismo o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

El paquete informático Microsoft Office al que hacen referencia para las posiciones de supervisor, asistente de supervisor y analista de calidad, podrían darnos mayor detalle de a que herramientas (Power Point, Word, excel, etc) y en que nivel de Office (Básico, intermedio, avanzado) deben encontrarse.

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.2 **Literal:** b.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el nivel de conocimiento y uso las herramientas de microsoft office Word, Power Point, Excel, entre otros y se sugieres mínimo nivel intermedio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

Para la acreditación de la experiencia del supervisor, podriamos considerar las siguientes nomenclaturas: Líder, coordinador, responsable?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: b.2 **Página:** 25

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 la experiencia como líder o coordinador o responsable debiendo indicarse las labores realizadas que guarden relacion con lo requerido.

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

"SUPERVISORES:

Experiencia mínima de tres (03) años en actividades de supervisión o Lider o coordinador o administrador o Jefe del servicio de telemarketing o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente o cobranzas de servicios financieros o compra deuda de productos financieros o experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 96

Consulta/Observación:

¿Para el puesto de asistente de supervisor se pueden considerar las siguientes carreras: Ingeniería Informática, Contabilidad o Derecho?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: b.2 Página: 25

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 para el asistente de supervisor las carreras de Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho

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

"ASISTENTE DE SUPERVISIÓN:
Titulado o Bachiller, o Técnico Profesional en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Ingeniería Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Ingeniería Informática o Contabilidad o Derecho.."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 97

Consulta/Observación:

¿Para el puesto de analista de calidad se pueden considerar las siguientes carreras: Ingeniería Informática, Contabilidad, Periodismo o Derecho?

Acápito de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: b.2 **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 carreras de Ingeniería , Informática, Contabilidad, periodismo o Derecho

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

"ANALISTA DE CALIDAD DE CONTACT CENTER:

Titulado o Bachiller o Técnico profesional Titulado en Administración o Economía o Banca o Ingeniería Industrial, o Economía o Educación o Sociología o Ingeniería en Estadística e Informática o Marketing o Comunicaciones o Publicidad o Administración de Negocios Internacionales o Ingeniería Administrativa o Administración de Negocios o Ingeniería Informática o Contabilidad o periodismo o Derecho."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 98

Consulta/Observación:

Para la acreditación de la experiencia del analista de calidad, podríamos considerar las siguientes nomenclaturas: analista de calidad, auditor o monitor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: b.2 Página: 25

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 como experiencia para el analista de calidad, cargos como auditor o monitor debiendo indicarse las labores realizadas.

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

"ANALISTA DE CALIDAD DE CONTACT CENTER:
Experiencia mínima de dos (02) años en actividades de supervisión o analista de calidad o auditor o monitor del servicio de monitoreo de llamadas, o coach o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros o servicio al cliente, experiencia en presencial (servicio al Cliente) o Call Center"

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Observación: Nro. 99

Consulta/Observación:

En la página 25 se indica que la experiencia de supervisor de 3 años y en la página 55 se indica 2 años de experiencia. Por favor indicar que valor es el correcto.

Acápite de las bases : **Sección:** General **Numeral:** 4.2 **Literal:** b.2 **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la experiencia del Supervisor es de 03 años, por lo que para las bases integradas se realizara la corrección.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 100

Consulta/Observación:

Se indica que los operadores deben diferenciarse por tipo de atención, es decir, se tendría 2 grupos para canal telefónico (IN y OUT) considerándose atención de correo en Outbound. La atención de redes, estaría también en la atención Outbound?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.8 **Literal:** c **Página:** 44

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se tendrá un grupo de gestión inbound y un grupo de gestión outbound, la atención de canales digitales, correo, redes sociales, y otros se considera gestión outbound.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 101

Consulta/Observación:

Se indica los requisitos de mobiliario. ¿La operación se debe realizar en modalidad presencial?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.2 **Literal:** a **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial , remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 102

Consulta/Observación:

Por favor indicar la cantidad de llamadas mensuales promedio (IN y OUT) en temporada estándar y alta

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.1 **Literal:** b **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el promedio de llamadas mensuales de Inbound es de 24, 224 y de Outbound 3,825.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 103

Consulta/Observación:

Por favor indicar el TMO para llamadas Inbound y outbound

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.3 **Literal:** 1 **Página:** 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el TMO de llamadas inbound es 6.06 minutos. No contamos con TMO de llamadas outbound.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 104

Consulta/Observación:

Se entiende que se entregaran audios de llamadas Inbound y Outbound por año. Se consulta:
¿Cuánto tiempo más se debe retener estos audios entregados anualmente?
¿Qué formato requiere?
Se puede proponer otro medio alternativo al DVD?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: 4.2 Literal: d Página: 40
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el tiempo de respaldo y de resguardo de los audios deberá ser por el periodo de Responsabilidad del Contratista, es decir hasta 02 años a partir de la conformidad otorgada.
Con relación a la entrega de los audios se confirma que se aceptarán otras propuestas de medios alternativos, siempre y cuando se cumpla con la finalidad, y el FMV pueda tener acceso a la información grabada, se sugiere dar prioridad a un repositorio en la nube proporcionado por el proveedor, solución altamente eficiente para el almacenamiento de grabaciones, disminuyendo la presión sobre la infraestructura local."

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

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 105

Consulta/Observación:

¿Qué redes sociales se utilizarán para el contacto IN y OUT?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 2

Literal: 1

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la atención en redes sociales se encuentra comprendida entre las actividades de la gestión out para atención de mensajes y comentarios de Facebook, instagram, atención de consultas complejas en segunda línea, actualización de datos, callback, encuestas, coordinación de citas, invitación a eventos, atención de canales virtuales que se implementen en el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 106

Consulta/Observación:

Sobre las redes sociales, por favor indicar por cada una:
Cuántas interacciones/conversaciones promedio mensual tienen IN y OUT?
Cuántos mensajes en promedio tiene cada interacción/conversación IN y OUT?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que el promedio mensual de interacciones/conversaciones es de 3,751.
Con relación al promedio de mensajes que tiene cada interacción/conversación es de 5 veces por persona."

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 107

Consulta/Observación:

Se indica que la atención será por Chats de atención. ¿Cuentan con chat web? ¿Cómo estiman que se haría la transferencia de interacción a nuestra plataforma?

Acápites de las bases : Sección: General Numeral: 2 Literal: 1 Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que para inicio del servicio no se aplicará el uso de Chat de la Entidad, de ser necesario se proporcionará los accesos para la gestión de mensajes y comentarios en redes sociales.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 108

Consulta/Observación:

En caso cuenten con WhatsApp, por favor indicar:

¿Cuentan con ID verificado?

¿Podemos proponer el bróker?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 2

Literal: 1

Página: 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para inicio del servicio no se aplicará el uso de WhatsApp de la Entidad, por lo que no es necesario de ningun broker.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20546992986 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío : | 17:40:09 |

Consulta: Nro. 109

Consulta/Observación:

Sobre las herramientas para operadores y personal de supervisión:

¿Requieren que se asigne cuentas de correo individuales a los operadores y/o supervisores?

¿Para la interacción con personal FMV, se requiere MS Office para operadores y/o supervisores?

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4.2 **Literal:** a **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que las cuentas de correo serán necesarias solo para las coordinaciones con el supervisor, analista de calidad y asistente de supervisión.

Asimismo, se sugiere que los operadores y/o supervisores cuenten con acceso al MS Office para que puedan visualizar los archivos remitidos por la Entidad."

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20609951584
Nombre o Razón social : POLICOMP PERU S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 18:03:23

Consulta: Nro. 110

Consulta/Observación:

Dice: El plazo de ejecución real no incluye los 25 días calendarios para la implementación

El plazo para implementación del servicio será como máximo de 25 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Pregunta: Se entiende que solo se tiene antes de la puesta en operación 25 días para implementar las herramientas solicitadas, por favor confirmar o en todo caso puntualizar que es implementación.

Por otro lado, es posible aumentar el tiempo de implementación a 40 días calendarios, considerando que ello no es pagado ya que no es parte del proceso operativo?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 1 Literal: 1.8 **Página:** 14

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"No se acoge la consulta el plazo para implementación del servicio será como máximo de 25 días calendario a partir de suscrito el contrato; por lo que el servicio debe estar operativo y en ejecución a partir del día 26. El proceso de implementación implica las configuraciones de IVR, selección , capacitación y evaluación de personal, implementación de herramientas y traslado de línea 0800 12 200, la que requiere que el proveedor tenga acceso internet para el enlace de la IP.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|----------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20609951584 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | POLICOMP PERU S.A.C. | Hora de envío : | 18:03:23 |

Consulta: Nro. 111

Consulta/Observación:

Dice: Con entorno gráfico amigable y fácilmente configurable que permita el crecimiento modular en puertos y en tecnologías auxiliares, tales como TTS (tecnología texto a voz), integración a bases de datos y webservices.

Pregunta: API, indicar si las licencias para comunicación con el web service que vayamos a proponer, saldrán a nombre de la entidad o es indiferente?

Cómo se realizará la integración con el webservice (VPN, VPN s2s, enlace, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General **Numeral:** 4 **Literal:** 4.5 **Página:** 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, para el inicio de la prestación del servicio no se requiere la integración con los sistemas del FMV, sólo contar con el equipamiento estratégico. Los servicios de Web Service corresponden a Sistemas desarrollados por la Entidad, lo único que se requerirá para acceder y utilizar las aplicaciones de manera efectiva será contar con el Citrix Workspace instalado. De ser necesaria la implementación de integraciones, se realizarán en coordinación con el proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20609951584

Nombre o Razón social : POLICOMP PERU S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023

Hora de envío : 18:03:23

Consulta: Nro. 112

Consulta/Observación:

Dentro de las características principales del IVR dice: Uso de tecnología TTS.

Pregunta: Cuántas licencias se van a requerir?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 4

Literal: 4.5

Página: 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que a la fecha el FMV no tiene implementado el TTS. De requerir su implementación se coordinará previamente con el proveedor.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20521912970 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 18:57:29 |

Consulta: Nro. 113

Consulta/Observación:
SOLICITAMOS CONSIDERAR QUE 2 DÍAS ES UN TIEMPO CORTO PARA IMPLEMENTAR O CAMBIAR UN IVR.
CONSIDERAR PLAZO NO MAYOR A 5 DÍAS.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CAPITULO 3 **Literal:** 4.5 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que tanto la activación de un flujo completo de IVR como los cambios que requieran aplicar, se realizarán en un plazo previamente coordinado con el proveedor.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20521912970 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 18:57:29 |

Consulta: Nro. 114

Consulta/Observación:
SOLICITAMOS PRECISAR SOBRE EL IVR CUANDO INDICAN SERA DE ARQUITECTURA ABIERTA , TENIENDO EN CUENTA QUE TRABAJAREMOS CON WINDOWS SERVER QUE ES ARQUITECTURA CERRADA.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CAPITULO 3 **Literal:** 4.5 **Página:** 43

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta parcialmente, indicando que la solución en la que se implemente el IVR (Interactive Voice Response) puede ser de arquitectura abierta o cerrada. Esta herramienta será proporcionada, gestionada y configurada directamente por el proveedor para la prestación del servicio.

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

- "
- Características principales del IVR:
- ¿ Escalable a múltiples puertos.
 - ¿ Cualquier sistema Operativo
 - ¿ Manejo de variables.
 - ¿ Detección de tonos DTMF (Tono dual de múltiples frecuencias).
 - ¿ Captura de ANI, Captura de DID, Detecte la falsificación del número de identificación de llamada, amenaza de vulneración, llamadas virtualizadas.
 - ¿ Acceso a cualquier base de datos.
 - ¿ Ambiente gráfico de desarrollo orientado a bloques.
 - ¿ Arquitectura: Indistinta abierta o cerrada, etc.
 - ¿ Reproducción de variables de fecha, cantidad y deletreo.
 - ¿ Uso de tecnología TTS.
 - ¿ Grabación de llamadas.
 - ¿ Transferencia de llamadas a números externos.
 - ¿ Transferencia de llamadas a grupos ACD de CenterWare Xion Cambios on-fly para el enrutamiento de llamadas.
 - ¿ Estadísticas de llamadas por opciones del menú, navegación, llamadas transferidas y detalle de llamadas.
 - ¿ Compatible con VXML.12

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20521912970 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | MASTER CENTER AMERICAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | Hora de envío : | 18:57:29 |

Consulta: Nro. 115

Consulta/Observación:
SOLICITAMOS PRECISAR EL NUMERO DE CANALES QUE EL SERVICIO NECESITA PARA RECIBIR LLAMADAS EN SIMULTANEO.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CAPITULO 3 **Literal:** 4.8 - g **Página:** 45
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa respecto al Sistema IVR que éste debe estar diseñado para recibir como mínimo 26 llamadas en simultáneo, 18 llamadas en servicio y 08 llamadas en espera. De la llamada 27 a la 40 se debe activar mensaje predeterminado, a partir de la llamada 41 debe dar tono ocupado. El FMV podrá variar el número de llamadas a recibir en simultáneo durante la prestación del servicio. La estimación de canales para cumplir con lo indicado debe realizarla el proveedor.

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

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Observación: Nro. 116

Consulta/Observación:

Se indica: "El plazo para implementación del servicio será como máximo de 25 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato."

Observación: Este plazo es muy corto para que un nuevo proveedor pueda implementar los procesos de reclutamiento y capacitación del personal, más el resto de procesos tecnológicos e infraestructura necesarios para la operación. Consideramos que este plazo tan corto puede caer en una vulneración a la norma y que solo el actual proveedor podría cumplirlo. Se solicita que se amplíe el plazo a 60 días.

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1.8 **Literal:** 1.8 **Página:** 14

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

Inciso a) del artículo 2° de la ley de contrataciones del estado, el cual es promover LA LIBERTAD DE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta el plazo de máximo para la implementación será de 25 días calendario tiempo suficiente para que se termine de realizar todo el proceso de implementación. Configuraciones de IVR, selección, capacitación y evaluación de personal, implementación de herramientas y traslado de línea 0800 12 200, la que requiere que el proveedor tenga acceso internet para el enlace de la IP

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 117

Consulta/Observación:

Dice: "El proveedor del servicio deberá contar con un centro alternativo que permita la continuidad del servicio, en caso de interrupciones por causas imputables al proveedor."

Consultas: "¿El centro alternativo puede ser la casa de los colaboradores vía trabajo remoto?"

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: a **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge parcialmente la consulta, es importante que el servicio pueda estar alojado en la nube o, en su defecto, disponga de un sólido plan de continuidad. Esta consideración se basa en la necesidad de garantizar la operación continua y la disponibilidad de los servicios críticos en cualquier circunstancia.

Con respecto a la modalidad de trabajo remoto, se informa que durante el plazo de implementación previo al inicio de la gestión del servicio de Contact Center, se podrá coordinar con el proveedor el porcentaje del personal que laborará en modalidad presencial, remota o híbrido, siempre que se garantice el control, monitoreo, posiciones cubiertas y horas efectivas por operador diariamente durante el plazo de ejecución del servicio.

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

El proveedor del servicio deberá contar con un centro alternativo que permita la continuidad del servicio o, alojar el servicio en la nube o, disponga de un sólido plan de continuidad, en caso de interrupciones por causas imputables al proveedor a fin de garantizar la operación continua y la disponibilidad de los servicios críticos en cualquier circunstancia.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 118

Consulta/Observación:

"Realizar capacitaciones mensuales al equipo de operadores en coordinación con el FMV." Estas capacitaciones serán coordinadas y llevadas a cabo por un personal de FMV o lo hará directamente el analista de Calidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: B.4.1 **Página:** 29

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que las capacitaciones mensuales al equipo de operadores que se mencionan, son parte de las funciones del Analista de Calidad y, deben realizarse previa coordinación con el FMV.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 119

Consulta/Observación:

"b) El servicio se ejecutará de acuerdo con el flujo de llamadas por temporada. Considerando que la unidad de costo será por hora posición por servicio efectiva, el número de posiciones estimadas a asignar en temporada estándar es el siguiente" - ¿estas cantidades mínimas refiere a las posiciones máximas por día? de ser así, requerimos información de tráfico de llamada e interacciones para realizar nuestro dimensionado

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4 **Literal:** 4.1 - b **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el numeral literal b) de los TDR numerales 4.1.1. y 4.1.2 se indica las posiciones mínimas a solicitar por día, las cuales podrían variar de acuerdo a la necesidad de la Entidad durante el desarrollo del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 120

Consulta/Observación:

"El proceso de Capacitación y Evaluación se realizará en 06 (seis) sesiones de inducción y 04 (Cuatro) sesiones especializadas que podrán ser realizadas de manera virtual o presencial en días calendarios consecutivos según el detalle" ¿estas capacitaciones serán programadas con el FMV? tener en cuenta la rotación que se tendría.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: d **Página:** 30
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La capacitaciones serán programadas por el FMV, las cuales se realizaran durante el periodo de implementación antes del inicio de la prestación del servicio para la selección del personal del proveedor.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

| | | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20602770266 | Fecha de envío : | 21/08/2023 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío : | 21:50:57 |

Consulta: Nro. 121

Consulta/Observación:

Todos los reportes (diarios, semanales, mensuales y anuales) tiene que ser remitidos en excel o se puede compartir en un power BI para su revisión.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.4 Literal: 4.4.1 Página: 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El FMV proporcionará el modelo de reportes actual, para su adecuación por el proveedor del servicio, la herramienta que defina usar el proveedor es indistinta siempre que cumpla con las características, contenido y finalidad solicitadas por la entidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 122

Consulta/Observación:

Se indica: "El proveedor deberá tener la capacidad de cubrir los requerimientos de posiciones adicionales hasta 03 veces las posiciones mínimas estimadas para Inbound y Outbound." Consulta: confirmar que en caso se aumente la cantidad de horas posición por encima de la cantidad mínima indicada en la base esto será pagado por el FMV?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.1 Literal: b **Página: 22**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que toda hora/posición cubierta y solicitada por la Entidad será pagada.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.

Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266

Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023

Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 123

Consulta/Observación:

Dice: "Experiencia mínima de un (01) año en labores de asesoría financiera, atención de consultas de productos financieros, ventas de productos financieros y servicio al cliente". Se solicita que se considere experiencia en servicios de atención al cliente que no sean productos financieros como: información, postventa, otros relacionados a Atención al Cliente Inbound. Para Outbound: servicios de encuestas, fidelización, venta en general.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: B- B.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se precisa que la experiencia solicitada puede ser tanto de una especialidad como de varias, siempre y cuando en sumatoria den el tiempo requerido.

Con motivo de la integración de las bases se adecuará a lo siguiente:

Experiencia mínima de un (01) año en labores de telemarketing o atención de consultas o servicio al cliente o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros y se acreditará con constancia de labores."

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

"b.1. Operadores

(...)

Experiencia mínima de un (01) año en labores de telemarketing o atención de consultas o servicio al cliente o asesoría financiera o atención de consultas de productos financieros o ventas de productos financieros y se acreditará con constancia de labores."

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 21:50:57

Consulta: Nro. 124

Consulta/Observación:

Se indica: "Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse." Se solicita que el monto máximo por el total de penalidades sea del 10% sobre la factura mensual. Por favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.6 Literal: 3.6.2 **Página:** 63

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, ya que de acuerdo a la ley de contrataciones las penalidades pueden alcanzar el monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 22:10:37

Consulta: Nro. 125

Consulta/Observación:

¿El servicio WEB será para que el organismo consulte información sobre las gestiones que realice el Contact Center?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 4.2 Literal: a.2 **Página:** 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto lo indicado la herramientas son de acceso web, y citrix, lo único que se requerirá para acceder y utilizar estas aplicaciones de manera efectiva será contar con el Citrix Workspace instalado.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 22:10:37

Consulta: Nro. 126

Consulta/Observación:

Se indica que el software de IVR debe trabajar en WINDOS Server. En la industria, usualmente estos sistemas trabajan sobre servidores Linux / Unix. Se solicita que se agregue la posibilidad de trabajar sobre servidores Linus/Unix

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.5 **Literal:** **Página:** 42
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta parcialmente, indicando que dado que es indistinto el tipo de software del IVR (Interactive Voice Response). El sistema será proporcionado, gestionado y configurado directamente por el proveedor para la prestación del servicio.

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

"

Características principales del IVR:

- ¿ Escalable a múltiples puertos.
- ¿ Cualquier sistema Operativo
- ¿ Manejo de variables.
- ¿ Detección de tonos DTMF (Tono dual de múltiples frecuencias).
- ¿ Captura de ANI, Captura de DID, Detecte la falsificación del número de identificación de llamada, amenaza de vulneración, llamadas virtualizadas.
- ¿ Acceso a cualquier base de datos.
- ¿ Ambiente gráfico de desarrollo orientado a bloques.
- ¿ Arquitectura: Indistinta abierta o cerrada, etc.
- ¿ Reproducción de variables de fecha, cantidad y deletreo.
- ¿ Uso de tecnología TTS.
- ¿ Grabación de llamadas.
- ¿ Transferencia de llamadas a números externos.
- ¿ Transferencia de llamadas a grupos ACD de CenterWare Xion Cambios on-fly para el enrutamiento de llamadas.
- ¿ Estadísticas de llamadas por opciones del menú, navegación, llamadas transferidas y detalle de llamadas.
- ¿ Compatible con VXML.12

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 22:10:37

Consulta: Nro. 127

Consulta/Observación:

Consulta: ¿El FMV entregará las llamadas hacia las líneas del proveedor o instalará líneas telefónicas para este servicio?

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.1 **Literal:** **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el FMV es titular de la línea 0800 12 200, las líneas a las cuales el proveedor va a asignar el ingreso de las llamadas, así como las líneas que implementen para salida de llamadas son definidos y corren por cuenta del proveedor del servicio.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 22:10:37

Consulta: Nro. 128

Consulta/Observación:

Se solicita que se confirme que El costo de las llamadas Inbound generados por el 0-800 será asumido por el FMV.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 4.1 **Literal:** **Página:** 20
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, el costo de las llamadas en la línea 0-800-12-200 es un servicio que es asumido y de propiedad de la Entidad.

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

Se precisará el análisis de la consulta.

Entidad convocante : FONDO MIVIVIENDA S.A.
Nomenclatura : CP-SM-8-2023-FMV-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : Servicio de Contact Center

Ruc/código : 20602770266
Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 21/08/2023
Hora de envío : 22:15:13

Consulta: Nro. 129

Consulta/Observación:

En Experiencia del Proveedor se podrá considerar como servicios similares :
Servicio de Teleoperación Servicio de Telecombranzas
Servicio de Televentas Servicio de Teleatención

Por favor confirmar.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: Página: 46

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

"Se acoge la consulta parcialmente, se aceptará también como servicios adicionales a los similares a los requeridos: Servicio de Teleoperación o Televentas o Teleatención.

En el caso de las Telecombranzas no se acepta como servicio similar porque el rubro y la gestión de la entidad no corresponden a la atención de cobranzas."

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

"EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR:

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de contact center o call center o telemarketing o servicio de atención al cliente o servicio en módulos de atención al público o Servicio de Teleoperación o Servicio de Televenta o Servicio Teleatención."