

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 13:03:33 |

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

¿Es solo el envío del mensaje o requiere de una interacción?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que solo es para el envío de mensajes masivos vía whatsapp

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 13:03:33 |

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

¿Proporcionarán un número certificado o debemos proporcionarlo?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el proveedor debe proporcionar dicho número

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 13:03:33 |

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

¿Volumen promedio de envíos por minuto / hora / día según sea el caso?

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la velocidad de envío debe ser de 277 mensajes por minuto/60 segundos, de acuerdo al literal g) del numeral IV del TDR.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 13:03:33 |

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

¿Trabajarán con una base fija o se requiere de una integración API, WebService, etc para disparar los mensajes?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la carga de bases será de forma dinámica, tal como le especifica el literal i) del numeral IV del TDR.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20414989277 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | TELEATENTO DEL PERU S.A.C. | Hora de envío : | 13:03:33 |

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

¿El mensaje debe ser personalizado o plano?

Acápíte de las bases : Sección: General Numeral: - Literal: - Página: -

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el mensaje debe ser personalizado, tal como le especifica el literal n) del numeral IV del TDR.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso c) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), que el proveedor a contratar deberá contar con una plataforma que permita filtrar campañas por fechas y por número de celular.

En tal sentido, corresponde precisar que sólo resulta técnicamente posible filtrar campañas por fechas y número de celular mediante el uso del Whatsapp Oficial de Meta a través del API Oficial y Certificado de Whatsapp, toda vez que el uso de un servicio irregular distinto del mencionado genera la posibilidad de bloqueos y en consecuencia de una baja entrega de mensajes.

En consecuencia, requerimos a vuestra Entidad que nos confirme si se va a exigir o no que el proveedor a contratar cumpla con brindar la funcionalidad requerida únicamente con Whatsapp Oficial de Meta a través del API Oficial y Certificado de Whatsapp, y no así con otra solución o servicio distinto del ya indicado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: c) Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el servicio requerido es solo para envío masivo de mensajes vía whatsapp desde la plataforma web del proveedor y no usando la API Whatsapp Oficial de Meta.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso d) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), que el proveedor a contratar deberá proporcionar y asegurar la visualización en la plataforma WEB del avance en tiempo real de los mensajes o campañas que están siendo enviados en forma porcentual y en cantidades, indicando la fecha de inicio y de fin del envío de la campaña.

En este punto, corresponde precisar que la única forma para poder informar de manera correcta y en tiempo real acerca del estado real de los mensajes (es decir, si fueron entregados o no entregados) es utilizando solamente el API Oficial de WhatsApp Business; caso contrario, el alcance solicitado no podrá ser cumplido por ningún postor.

En consecuencia, requerimos a vuestra Entidad que nos confirme si, para cumplir con la exigencia requerida por la entidad, el proveedor a contratar debe cumplir o no con brindar el servicio únicamente mediante el API Oficial de WhatsApp Business.

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la plataforma web del proveedor debe proporcionar lo solicitado tal como le especifica el literal d) del numeral IV del TDR y no usando el servicio del API Oficial de Whatsapp Business

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso e) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), que el proveedor a contratar brinde reportes detallados de mensajes personalizados enviados vía Whatsapp y pre-filtro de los números que sólo cuentan con Whatsapp, y las respuestas se pueden dar como mínimo en 02 reportes cada 24 horas hábiles, y sólo debe corresponder a las respuestas de la campaña solicitada.

En este punto, corresponde precisar que sólo resulta técnicamente posible conocer el estado real del usuario de WhatsApp (es decir, si el número de WhatsApp está activo o no) utilizando el API Oficial de WhatsApp Business; caso contrario, este alcance no puede ser cumplido por ningún postor, asimismo resultaría imposible identificar con un Pre-filtro si los números cuentan con WhatsApp, toda vez que ello solo podría identificar una vez que se envíen los mensajes y se obtengan las respuestas de WhatsApp a través del Meta Manager.

En consecuencia, requerimos a vuestra Entidad que nos confirme si será de exigencia obligatoria que el proveedor cumpla con contratar el API oficial de WhatsApp Business para poder cumplir con las exigencias establecidas por la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: e) Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el servicio requerido no implica el uso del API Oficial de WhatsApp Business y la misma debe ser proporcionada por plataforma web del proveedor.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso i) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), respecto del envío de los WhatsApp, que el personal del SAT cargará archivos en formato xls y slsx con la información de número de celulares de los administrados en la página web del proveedor, siendo que dicha aplicación web deberá aceptar cargar archivos cada uno de hasta ochenta mil números de teléfonos móviles cada uno. En este punto, agradeceríamos confirmar que si bien la plataforma puede aceptar la carga de archivos de hasta 80,000 números, sería recomendable a efectos de evitar que los mensajes sean bloqueados a través del API Oficial, que la cantidad inicial de la carga de los primeros envíos pudiese ser de 1,000 números, e ir aumentando paulatinamente la cantidad de carga en los siguientes envíos.

Adicionalmente, sin perjuicio de lo indicado, sírvase la Entidad precisar de manera indubitable y directa lo siguiente: a) si lo indicado se refiere de manera expresa a que el personal del SAT es quien se encargará de subir dichos archivos, b) si el envío de dichos SMS masivos los realizará el proveedor a ser contratado o los enviará la Entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: i) 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 requerido no implica el uso del API Oficial de WhatsApp Business y la misma debe ser proporcionada por plataforma web del proveedor.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso j) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), respecto del envío de los WhatsApp que, para la carga de la información, la plataforma web debe realizar previamente la limpieza inicial de la totalidad de la base de datos, es decir de todos los números de celulares de los administrados por cada campaña cargada, lo que reflejará el avance y resultados actuales, así como también un histórico que permitirá descargarse en formato xls, xlsx (Excel).

Sobre el particular, sírvase la Entidad precisar en qué consistirá la limpieza que se alude en los Términos de Referencia e indicar además la finalidad de la misma; así como, confirmar que dicha limpieza solo se realizará respecto de aquellos números que se encuentren mal estructurados y/o si se refiere a números de administrados pertenecientes al Perú.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: j) Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la plataforma web del proveedor deberá validar los números cargados que tengan whatsapp, tal como le especifica el literal j) del numeral IV del TDR

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

En los Términos de Referencia de las Bases, se establece en el inciso O) del Punto IV. (ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO), respecto a Otras Funcionalidades, entre otros, que el servicio deberá contemplar que los números utilizados por el Entidad no se reutilicen con otros de sus clientes.

Al respecto, indicamos que para el cumplimiento de la finalidad del servicio, es con el WhatsApp Business Oficial que se podrá enviar todos los mensajes contratados mediante un solo número. Mientras que con un Whatsapp no oficial (servicio irregular) resulta común la utilización de varios números, corriendo el grave riesgo de que esos mensajes puedan ser adulterados y/o interceptados y que a partir de ello se pueda generar phishing y fraude, transgrediendo de esta manera el principio del secreto de las telecomunicaciones. Por lo que agradeceríamos confirmar si la Entidad bajo lo antes expresado contrataría un servicio de WhatsApp NO OFICIAL (irregular); y si este fuese el caso, sírvase la Entidad precisar de manera expresa si es que los números que debe activar el proveedor deben ser de titularidad de la Entidad o del proveedor. Asimismo, sírvase explicar de manera clara, concisa y sustentada cómo la Entidad asegurará que los números a usarse no sean números reutilizados en otros clientes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: O) Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que el servicio requerido es mediante la plataforma web del proveedor y no a través del API Whatsapp Oficial de Meta, por lo que se solicita cumpla con todo lo señalado en los TDR.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Conforme al apartado o) de otras funcionalidades contenidas en su requerimiento, que establece que ¿Solo se considerará los mensajes enviados con éxito. Es decir, la entidad sólo deberá pagar por los mensajes enviados y entregados, más no los mensajes que no se hayan entregado por cualquier causa¿.

Agradeceríamos aclarar bajo que mecanismo se verificará que los mensajes hayan sido enviados y entregados

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: IV Literal: O) Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que la plataforma web del proveedor deberá poder identificar las fases de envío de un mensaje, como son enviado y entregado al usuario, este último es cuando el destinatario recibe el mensaje en el celular.

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

null

Entidad convocante : SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - LIMA

Nomenclatura : AS-SM-13-2024-SAT-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES MASIVOS VÍA WHATSAPP PARA LAS ÁREAS FUNCIONALES DE COBRANZA TRIBUTARIA Y COBRANZA NO TRIBUTARIA

| | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|------------|
| Ruc/código : | 20600609239 | Fecha de envío : | 10/10/2024 |
| Nombre o Razón social : | INTERMAX S.A.C. | Hora de envío : | 18:31:25 |

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

El numeral 1.8 sobre plazo de prestación del servicio dispone que:
El servicio materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de doce (12) meses y/o hasta agotar el total del monto contratado, contados a partir del día siguiente del vencimiento del contrato vigente, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.
Se consulta:
¿ Se sirvan precisar si el plazo será de 12 meses, o será hasta agotar el monto contractual, toda vez que las dos condiciones de plazo son excluyentes.

Se sirvan precisar si puede ser definido de la siguiente manera:
¿ El plazo del servicio será de doce (12) meses o hasta agotar el total del monto contratado, lo que ocurra primero.
El artículo 142 del RLC señala que ¿El plazo de ejecución contractual se inicia al 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¿
Toda vez que el enunciado de las bases establece que el plazo del servicio será contado a partir del día siguiente del vencimiento del contrato vigente, este no cumple con lo establecido en el RLCE.
Sírvanse precisar cuando es que culmina el servicio actual, a fin de tener certeza o aproximación del inicio del servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8. Literal: - Página: 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa, que se mantiene lo indicado en el TDR página 5, numeral VII PLAZO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO
asimismo, se precisa que el servicio vigente, tendría una culminación hasta fines del mes de noviembre, el cual podría variar según la necesidad del servicio toda vez que está sujeta a las acciones de cobranza.

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