

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	18:20:35

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

En los TDRs, numeral 6. ¿Sobre Consideraciones para la ejecución de la prestación¿ sub numeral 6.3 referido a la ¿Confidencialidad¿, disponen que EL CONTRATISTA declara CUMPLIR Y SOMETERSE a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

En ese sentido, el Contratista, a fin de salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, debe contar con el Título Habilitante (Concesión) para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones cursadas a través del servicio contratado; así como mantener la confidencialidad de la información personal relativa a los usuarios en quienes recaiga el servicio.

Por, ello a fin de cumplir con los Términos de Referencia contenidas en las Bases Administrativas y Proforma del Contrato referido al cumplimiento de la demás normativa especial vigente como la De Secretos de las Telecomunicaciones y de la normativa emitida por el MTC y el OSIPTEL, se solicita precisar y disponer de manera expresa que el Contratista deberá presentar en la suscripción del contrato el Título Habilitante (Concesión) para brindar el servicio objeto de la contratación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.3      Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 2.3 de las bases que establece los requisitos para perfeccionar el contrato, no es un requisito solicitar el Titulo Habilitante (Concesion).

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

ninguna

Entidad convocante :	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura :	CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	18:20:35

**Consulta: Nro. 2**

**Consulta/Observación:**

Según el inciso h) Los SMS deben llegar con numeración corta enmascarada al destinatario, es decir el remitente del mensaje debe figurar con el nombre ¿SUNAT¿

La demora en obtenerse es de 60 días, por lo que solicitamos tener en consideración dicho plazo para la fase de implementación, ello, con el fin de cumplir con el principio de pluralidad de postores, estipulado en el inciso a) del art. 2. Principios que rigen las contrataciones, en la LEY N° 30225 - LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO.

**Acápíte de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 5    **Literal:** 5.3.5    **Página:** 27  
**Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):**

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

En el numeral 5.3.5 de la Bases los SMS en el punto h se indica los siguiente : Los SMS deben llegar con numeración corta enmascarada al destinatario, es decir el remitente del mensaje debe figurar con el nombre ¿SUNAT¿deben llegar con numeración corta enmascarada al destinatario, es decir el remitente del mensaje debe figurar con el nombre ¿SUNAT¿.  
Con respecto a los plazos, la entidad tiene plazos establecidos para el desarrollo del servicio que se encuentran indicados en los términos de referencia en el numeral 5.4.

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

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20600609239	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	INTERMAX S.A.C.	Hora de envío :	18:20:35

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Indicar el plazo de implemantación exacto, a fin de no incurrir en la penalidad indicada.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7.2.1. Página: 41

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 6.7.1 se indica En caso de retraso en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Esta penalidad aplica para la fase Preoperativa y Operativa, en el primer caso, la penalidad será descontada en el primer mes de pago del servicio

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	19:14:00

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

SE SOLICITA AL COMITE DE SELECCIÓN RESPECTO A SERVICIOS SIMILARES CONSIDERAR ADICIONALMENTE A LO ESTABLECIDO EN LAS BASES ADMINISTRATIVAS LO SIGUIENTE:

- SERVICIO DE CONTACT CENTER

- SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO

YA QUE ESTOS SERVICIOS ESTAN DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: A Página: 51

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Punto 3.2 - A - Requisitos de Calificación, Se consideran servicios similares a los siguientes:

¿ Servicios de Call Center

¿ Servicio de envío de mailing

¿ Servicio de envío de SMS

¿ Servicio de llamadas outbound ¿ IVR

¿ Servicio de llamadas con Agente

Los servicios que se estan solicitando no corresnden a servicios similares sino se tata de servicoos iguales a los soliictados en la prersente convocatoria.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	19:14:00

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

5.2. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se solicita al comité de selección confirmar que se debe considerar una cantidad adicional de acciones estimadas para la comunicación de mensajes durante las pruebas de servicios web y la ejecución del servicio, equivalente a un 3% de la cantidad proyectada, como máximo, sin costo para la Entidad.

Requerimos la confirmación ya que en el superíndice numero 10, indica otros porcentajes que son excesivos para que la entidad considere que estos no deben tener un costo adicional.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se solicita revisar el punto 5.2 donde se detalla del tipo de servicio tanto en IVR, E-Mail y SMS estimadas para el periodo de contratación y que son solo para la pruebas del servicio se menciona por un maximo de 3% de la cantidad proyectada sin costo para la Entidad.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	10454841048	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	BULNES QUISPE CHRISTIAN JOSE	Hora de envío :	19:14:00

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

5.9. Entregables

Se solicita al comité de selección, ampliar el plazo de los entregables que detallamos a continuación a fin de que se realice cada actividad de una manera correcta, objetiva y con la calidad deseada.

1. Plan de trabajo: Max. 10 días calendarios a partir del día siguiente de suscripción del contrato.

2. Procedimiento de atención en el caso de mantenimientos correctivos y la rutina de mantenimiento en el caso de mantenimiento preventivo: Max. 10 días calendarios a partir del día siguiente de suscripción del contrato.

3. Plan de Entrenamiento: Máx. 7 días calendario a partir del día siguiente de suscripción del contrato.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 3.1      Literal: TDR      Página: 35

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el punto 5.9 Entregables, se indica sobre los entregables - plan de trabajo, Fase Pre Operativa y Fase Operativa, donde se describe los plazos en días calendario por cada Fase Pre Operativa y Fase Operativa, que ya esta establecido y no corresponde la ampliacion de plazo ya que perjudicaria la operatividad en nuestros procesos.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:  
¿El proveedor debe contemplar algún tipo de costo de licenciamiento para poder acceder a alguna aplicación de CLIENTE? (emuladores, citrix, As-400, etc.)

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el punto 6.1.1 Indica las Obligaciones del Contratista, donde el contratista es el responsable de contar con todas las condiciones necesarias, para la interconexión a la Red Telefónica Pública, interconexión a la Red Telefónica Interna y a los Sistemas de Información de WAN para atender los servicios de IVR, eMAIL y SMS solicitados en el numeral 5.2.1.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:  
¿El IVR requiere motor de Text-To-Speech o este será usado durante la gestión directa del agente con el contribuyente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el Punto 5.3 5.3. Llamadas Outbound - IVR, se indica en el f) Se debe integrar la tecnología Text To Speech (Texto a voz).

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



Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:  
Por favor, adjuntar el Árbol de IVR para Gestión Outbound.

Acápite de las bases : Sección: General      Numeral: 5      Literal: 5.3      Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:  
En el punto 5.3 (5.3.1 y 5.3.2) se detalla todo lo relacionado a Llamadas Outbound - IVR

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

Entidad convocante :	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura :	CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria :	1
Objeto de contratación :	Servicio
Descripción del objeto :	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

¿Los audios que sean requeridos para el IVR son proporcionados por el cliente?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5      **Literal:** 5.3      **Página:** 23

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

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

En el punto 5.3, se indica que las comunicaciones son preelaboradas, serán informativas y cuentan con plantillas definidas para cada público objetivo, para lo cual la Entidad proporcionará las plantillas cuando se inicie el servicio.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

¿Los envíos de SMS y mailing serán solo unidireccionales?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Si, es correcto los envíos de SMS y Mailing serán solo unidireccionales.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:  
Al indicar que se necesita el "servicio de autómatas telefónicos" ¿se refiere a agentes virtuales basados en IA que interactúen con el cliente en las llamadas OUT ? o se refieren a IVR campaign/bláster o a un robot de voz?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el punto 5.3 el inciso a) Estas llamadas deberán ser realizadas por IVR (automatizadas). Para este servicio, las llamadas son a nivel nacional a teléfonos fijos y móviles. Se debe considerar el servicio de autómatas telefónico, se refieren a IVR campaign/bláster o a un robot de voz.

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

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

¿Las llamadas OUT se realizarán con el número/máscara de SUNAT o con el/los números que el proveedor brinde?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5 Literal: 5.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al literal h) del numeral 5.3, de las bases: "El contratista gestionará la parte de las llamadas Outbound con IVR, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.1, por lo tanto el contratista proporcionará los numeros.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

¿Cuál será la arquitectura tecnológica de redes de datos entre el cliente y el proveedor?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 5 Literal: 5.3.7 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El contratista es el responsable de contar con todas las condiciones necesarias, para la interconexión a la Red Telefónica Pública, interconexión a la Red Telefónica Interna y a los Sistemas de Información de WAN para atender los servicios de IVR, eMAIL y SMS solicitados.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

¿El cliente requiere acceso a nuestra plataforma desde sus instalaciones?, de ser así mencionar: ¿Cuántas personas accederían a la plataforma? ¿Tipo de conexión para acceso (canal dedicado, VPN, etc.)?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a las bases no habrá interconexión entre la plataforma de la Entidad y el Contratista. La Entidad tendrá accesos a la solución web y servicio web que el contratista proporcione. El mínimo de accesos que la Entidad requiere será de seis.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

Para la finalización del contrato ¿el proveedor deberá contar con un plan de borrado seguro de la información o este será provisto por el cliente?

Acápite de las bases : Sección: General Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a las bases no hay un plan de borrador, sin embargo el Contratista debe guardar la información mientras dure el contrato.

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

ninguna



Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

"En las bases dice: La solución Web debe permitir generar las plantillas en formato HTML. Asimismo, debe permitir adjuntar archivos de tipo PDF con poca dimensión.  
Se solicita a la entidad confirmar que la entidad compartirá el formato HTML requerido."

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 5.3.2Literal: hPágina: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al literal h) del numeral 5.3.2 - "La solución web debe permitir generar las plantillas en formato HTML. Asimismo, debe permitir adjuntar archivos de tipo PDF no mayor a 50 MB".

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

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En las bases se menciona: Las encuestas cerradas para una sola pregunta funcionan dentro del contenido del mail. Se diseña una plantilla donde se realiza una consulta y se ingresan las posibles opciones de respuesta (botones). El contribuyente leerá y responderá haciendo clic en la opción deseada. Se solicitará los resultados de las encuestas. Se solicita a la entidad definir el concepto de generación de eventos, qué incluye, si contempla respuestas de usuarios u otros.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 5.3.2Literal: iPágina: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al último párrafo del literal h) del numeral 5.3.2 define a eventos: "los realizados por los contactos, como, por ejemplo: por aperturas, por clics, por respuestas a encuestas, por confirmación a eventos, por varios segmentos predefinidos"

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

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Las encuestas cerradas para una sola pregunta funcionan dentro del contenido del mail. Se diseña una plantilla donde se realiza una consulta y se ingresan las posibles opciones de respuesta (botones). Se solicita a la entidad Confirmar la cantidad máxima mensual, durante todo el periodo contratado y/o cantidad máxima de usuarios por encuesta.

Acápite de las bases :Sección: EspecificoNumeral: 5.3.2Literal: iPágina: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las encuestas, si bien estan en las bases estas son utilizadas excepcionalmente, y durante los contratos predentes ha sido utilizada para un grupo objetivo reducido.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

En las bases se menciona: Para el consumo de los servicios web la comunicación entre SUNAT y el Contratista se realizará a través de APIs, OAuth 2.0 y JWT.  
Se solicita a la entidad confirmar si será conexión servidor - Servidor.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.7 Literal: . Página: 31

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Es correcto, la conexión será servidor - servidor.

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

ninguna

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura : CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

En las bases se indica que los envíos de IVR pueden tener la opción de comunicarse con un especialista. Dado que este es un servicio solo envío de IVRs, a que número se debe enrutar la llamada?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3 Literal: b Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El número a enrutar serán los referidos en la central de consultas de la Entidad el cual se indicara en el momento que se designe al Proveedor del servicio.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Por favor indicar, ¿Cuál es el tope de penalidad del servicio ?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 6.7

Literal: .

Página: 42

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado el maxino de peanalidad es del 10% del monto del contrato original.

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

ninguna

Entidad convocante :SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT

Nomenclatura :CP-SM-32-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTOS

Ruc/código :	20546992986	Fecha de envío :	27/06/2024
Nombre o Razón social :	KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU	Hora de envío :	19:39:55

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Por favor indicar, ¿cuál ha sido el tope de penalidad en el servicio?

Acápite de las bases : Sección: General

Numeral: 3.6

Literal: .

Página: 11

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado el maxino de peanalidad es del 10% del monto del contrato original.

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

ninguna