

## PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20602770266

Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 14/09/2023

Hora de envío : 15:07:19

**Consulta: Nro. 1**

**Consulta/Observación:**

Podrémos contar con un histórico que nos ayude a dimensionar la cantidad de contribuyentes que debemos gestionar por mes y cual es el tiempo medio para los canales inbound y outbound

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 3    **Literal:** 3.1    **Página:** 19

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

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

La cantidad en promedio mensual gestionada para Lima es de 11 mil contribuyentes y de provincias 29 mil contribuyentes.

De acuerdo al numeral 5.3.1 de las bases el contratista deberá realizar como mínimo 3 llamadas por contribuyente en un plazo de 10 días hábiles. Por lo tanto la cantidad de llamadas en promedio dependerá de cada lote que gestione el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                    |                  |            |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20602770266        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío :  | 15:07:19   |

**Consulta:** Nro. 2

**Consulta/Observación:**

Hace mención al uso de 14 teleoperadores, eso será la cantidad a contar o es una cantidad referencial.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.8      **Página:** 26

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

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

Dicha es la cantidad es con la que debe contar. No es referencial. Numeral 6.8.1 literal C) Teleoperadores (14 catorce)

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                    |                  |            |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20602770266        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío :  | 15:07:19   |

**Consulta:** Nro. 3

**Consulta/Observación:**

La confirmación de monto recuperado por Lote de que manera será compartida para poder incluirlo en nuestro seguimiento y entregable.

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: 7.10.1      **Página:** 33

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

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

El numeral 7.3.3 de las bases establece: "La SUNAT a través de sus áreas usuarias o de su operador informático remitirá la información correspondiente a los pagos efectuados por los contribuyentes de las deudas que conforman cada Lote, con una frecuencia diaria."

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                    |                  |            |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20602770266        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío :  | 16:44:29   |

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

En Experiencia del Proveedor, ¿se podrá considerar como servicios similares :  
S e r v i c i o d e T e l e o p e r a c i ó n  
Servicio de Televentas Servicio de Teleatención  
Servicio de Atención al Cliente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2 Literal: A Página: 58

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Para efectos del presente procedimineto se consideran como servicio similares los detallados en el numeral 3.2 de los términos de referencia. Los servicios indicados por el participante no se consideran como servicios similares, dado que no cumplirían los objetivos del presente procedimiento.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 5

**Consulta/Observación:**

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.8      Literal: 6.8      **Página:** 26

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

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

Los términos de referencia no hacen distinción sobre el régimen laboral del personal.

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

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

Nomenclatura : CP-SM-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Los feriados sera laborales? De ser asi quien se hará cargo del pago?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5 Literal: 5.5.3 Página: 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el numeral 5.5.3 de las bases establece el horario de Ejecución de la Prestación : "El servicio de telecobranza debe brindarse de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 06:30 p.m. excepto feriados. Se considerarán feriados también a aquellos dispuestos sólo para el Sector Público. Estos horarios son tentativos y podrán ajustarse a requerimientos de la SUNAT. La División de Procesos de Recuperación de la Deuda comunicará al proveedor los ajustes de los horarios dos (2) días calendario antes del cambio.

El servicio inbound debe estar disponible de lunes a viernes en horario de 08:30 a.m. a 06:30 p.m. Fuera de ese horario se debe reproducir una grabación indicando el horario de atención y los otros medios de comunicación con la SUNAT.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 7

**Consulta/Observación:**

Hay costo de licencias? Y a cuánto?

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

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

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

No es parte del presente requerimiento

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

---

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 8

**Consulta/Observación:**

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

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5.5      Literal: 5.5.1      **Página:** 23

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

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

Es facultad del contratista determinar el área de la oficina.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 9

**Consulta/Observación:**

¿Los operadores call podrán trabajar remoto o híbrido?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 5.5      **Literal:** 5.5.3      **Página:** 23

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

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

Si bien El numeral 5.5.1. establece:  
"El servicio se ejecutará en las instalaciones del contratista y la gestión alcanzará a todas las dependencias de la SUNAT a nivel nacional. En relación con las dependencias, las mismas se detallan en el Anexo N° 07, del presente documento", de acuerdo a la legislación vigente los operadores que formen parte del servicio de telecobranza pueden realizar teletrabajo.

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

El servicio se ejecutará en las instalaciones del contratista y la gestión alcanzará a todas las dependencias de la SUNAT a nivel nacional. En relación con las dependencias, las mismas se detallan en el Anexo N° 07, del presente documento, de acuerdo a la legislación vigente los operadores que formen parte del servicio de telecobranza pueden realizar teletrabajo.

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

Nomenclatura : CP-SM-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 10

**Consulta/Observación:**

Solicitan algún tipo de garantía, como Carta Fianza?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      Página: -

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

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

El numeral 2.3 del capítulo II de las bases del procedimiento, indica la posibilidad del postor de solicitar la retención como monto de garantía.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

---

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 11

**Consulta/Observación:**

Indicar en el tiempo Pre-Operativo en el cual el personal tenga que estar presente?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5.5      Literal: 5.5.2      **Página:** 23

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

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

El tiempo pre operativo sera el que demande la ejecución de esta etapa y dependerá de la empresa que gane la buena pro.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 12

**Consulta/Observación:**

Del cuadro de Descripción y cantidad del servicio a contratar, ¿pueden indicarnos el saldo capital, recupero, eficiencia y cantidad de clientes de por dependencias de gestiones pasadas ?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.1      Página: 19

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

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

Lo montos establecidos en el numeral 5.1 incluyen tributo mas interes.

La cantidad en promedio mensual gestionada para Lima es de 11 mil contribuyentes y de provincias 29 mil contribuyentes. El porcentaje de recuperación de deuda es de 15%.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:  
PARA LA EXPERIENCIA DEL COORDINADOR, ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS PUESTOS DE: SUPERVISOR, JEFE, ADMINISTRADOR?

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 6.8      Literal: -      Página: 26

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

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

En el literal a) del numeral 6.8.1 del las bases establece que el coordinador tendrá a cargo la supervisión del servicio y la comunicación directa con la SUNAT. A efectos del presente procedimiento, se solicita que el supervisor tenga la experiencia mínima de cuatro (4) años en la gestión o dirección de plataforma de call center y/o de servicio de telecobranza. Puede ser considerado supervisor, jefe o administrador siempre y cuando cumpla con lo señalado anteriormente.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:  
PARA LA EXPERIENCIA DEL TÉCNICO ¿SE PUEDE CONSIDERAR LOS PUESTOS: HELP DESK O LIDER O JEFE O SUPERVISOR O ADMINISTRADOR?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.8 Literal: - Página: 27

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

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

En el literal a) del numeral 6.8.1 del las bases establece que el coordinador tendrá a cargo la supervisión del servicio y la comunicación directa con la SUNAT. A efectos del presente procedimiento, se solicita que el supervisor tenga experiencia mínima de tres (3) años en la administración y/o configuración y/o soporte técnico de plataforma de Call Center; la acreditación será presentado para la suscripción del contrato.. Puede ser considerado los pueestos de help desk o lider o jefe o supervisoro administrador siempre y cuando cumpla con lo señalado anteriormente.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 15

**Consulta/Observación:**  
EN CUANTO A LOS REQUISITOS ACADÉMICOS, ¿SE PUEDE CONSIDERAR ESTUDIOS TÉCNICOS?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.8      **Literal:** -      **Página:** 27

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

**Análisis respecto de la consulta u observación:**  
En cuanto a los requisitos académicos de los teleoperadores se debe considerar lo indicado en el numeral 6.8 de las bases, la cual indica que deben ser egresados.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 16

**Consulta/Observación:**

PARA LA EXPERIENCIA DE LOS TELEOPERADORES, ¿SE PUEDE CONSIDERAR EL PUESTO DE : AGENTE O EJECUTIVO O ASESOR?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.8      Literal: -      **Página:** 27

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

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

En cuanto a experiencia se debe considerar lo indicado en el literal c) del numeral 6.8 de las bases.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 17

**Consulta/Observación:**

¿LA EXPERIENCIA TAMBIÉN PUEDE SER EN CALL CENTER VENTAS O ATENCIÓN AL CLIENTE O CROSSELING O SOPORTE TÉCNICO?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.8      Literal: -      **Página:** 27

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

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

En cuanto a experiencia se debe considerar lo indicado en el literal c) del numeral 6.8 de las bases.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 18

**Consulta/Observación:**

¿Podrían compartir históricos de la RECUPERACIÓN en los últimos 06 meses?

**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:**

La recuperación es de 15%.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 19

**Consulta/Observación:**

La cartera a licitación, ¿ya cuenta con un a gestión anterior?

**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:**

El servicio actual pertenece al CONCURSO PÚBLICO N° 0088-2019-SUNAT/8B1200

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 20

**Consulta/Observación:**

En relación con la consulta anterior, ¿creen que podrían compartir el indicador de la ubicabilidad y efectividad (recupero / capital)?

**Acápites 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:**

La recuperación es de 15%.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 21

**Consulta/Observación:**

¿Es posible que la factura puede se pueda negociar?

**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:**

La Ley de contrataciones del estado y su reglamento, no alcanza a lo consultado por el participante. La SUNAT requiere la factura a efectos del pago.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 22

**Consulta/Observación:**

¿Es posible que se pueda realizar la subcontratación del servicio requerido?

**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:**

EL CONTRATISTA ejecutará por sí mismo la prestación, en consecuencia, no podrá ceder, traspasar, subarrendar, ni subcontratar a un tercero todo o parte de los trabajos materia del presente requerimiento.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 23

**Consulta/Observación:**

Es posible de la participación de un postor como MYPE? Y, si es que es afirmativo, ¿cuánto es que sería el importe final de la experiencia?

**Acápito 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:**

Si es posible la participación de las MYPEs en el presente procedimiento. A efectos de acreditar la experiencia, el postor debe acreditar el monto señalado en el numeral 3.2 de las bases, dado que se trata de un concurso público.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 24

**Consulta/Observación:**

¿SE REQUIERE COMPARTIR EL RECUPERO O % HISTORICO PERO POR TRAMOS DE MORA, YA QUE ENTENDEMOS QUE LOS TRAMO MAS RECIENTES TIENEN UN MEJOR COMPORTAMIENTO DE PAGO?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 19

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

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

El porcentaje histórico es un aproximado de 15%. Los montos a cobrar se remiten por lote los cuales incluyen deuda corriente y deuda no mayor a seis meses.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

---

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 25

**Consulta/Observación:**

¿CUÁNTOS ESTUDIOS GANARAN LA LICITACION, Y LA ASIGNACIÓN DE CLIENTE SERIA DE LIMA Y PROVINCIA O POR SEPARADO LIMA PARA UN ESTUDIO Y PROVINCIA PARA OTROS?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: -      Literal: -      **Página:** 19

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

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

La convocatoria es por ITEM ÚNICO no hay distinción entre contribuyentes de Lima y provincias.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                  |                  |            |
|-------------------------|------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20515719165      | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KOBRANZAS S.A.C. | Hora de envío :  | 17:21:23   |

**Consulta:** Nro. 26

**Consulta/Observación:**

FAVOR DE COMPARTIR EL % DE CONTACTO POR TRAMOS, ENTRE LIMA Y PROVINCIA.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** -      **Literal:** -      **Página:** 24

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

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

El porcentaje de contactabilidad fluctua entre 18% el mínimo y 27% máximo en un año.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 27

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.)

Acápíte de las bases : Sección: General      Numeral: 6      Literal: 6.1      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Se indica un IVR de tipo OUT, ¿con qué finalidad se utilizará?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2.2 Página: 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

¿El IVR es enrutador? (entiéndase como el IVR que solamente se le configura varias opciones para paso a agente)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

¿El IVR es transaccional? (entiéndase como el IVR enrutador más opciones de captura de información (ej. Por favor digite su número de DNI) y a su vez se integra con bases de datos del cliente para validar la información capturada)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

¿El IVR requiere motores de Text-To-Speech y/o Automatic Speech Recognition? (entiéndase como el IVR transaccional más la capacidad de poder brindar la información personalizada al cliente según lo que el IVR haya capturado y consultado en las bases de datos del cliente)

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

¿El IVR IN requiere autenticación de los clientes mediante biometría de voz?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

¿El IVR requiere integraciones con sistemas de inteligencia artificial para identificar las intenciones y brindar conversaciones abiertas con el cliente?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Por favor, adjuntar el árbol de IVR a configurar

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

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

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Indicar de que manera se dará la integración del IVR con las aplicaciones del cliente (ej. WebServices, etc.) Si aplica

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Mencione las consideraciones adicionales y/o requerimientos específicos del cliente para el IVR

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.3 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de IVR, el cual solo es considerado como servicio similar en la parte II de las bases : REQUISITOS DE CALIFICACIÓN - EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 38

**Consulta/Observación:**

¿Podemos proponer el medio de envío masivo(SFTP, medios magnéticos, etc.) de las grabaciones al cliente?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

Las grabaciones se envían por correo electrónico a la SUNAT, a solicitud de 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 39

**Consulta/Observación:**

¿Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones para consultas en línea? (mencionar la cantidad en meses)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.7      **Página:** 25

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

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

7.1.3 El contratista debe mantener la información de la grabación de todas las llamadas atendidas durante todo el tiempo de duración del contrato para su revisión por parte de la SUNAT por criterios de búsqueda de fecha y hora, el mismo que será entregado a solicitud de la SUNAT cuando lo requiera en formato WAV o MP3.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 40

**Consulta/Observación:**

¿Cuál es la periodicidad de envío de las grabaciones al cliente? (mencionar la cantidad en meses)

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 **Página:** 25

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

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

7.1.3 El contratista debe mantener la información de la grabación de todas las llamadas atendidas durante todo el tiempo de duración del contrato para su revisión por parte de la SUNAT por criterios de búsqueda de fecha y hora, el mismo que será entregado a solicitud de la SUNAT cuando lo requiera en formato WAV o MP3.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 41

**Consulta/Observación:**

¿Podemos proponer el medio de envío (SFTP, medios magnéticos, etc.) de las grabaciones al cliente?

**Acápites de las bases :** Sección: General      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

Las grabaciones se envían por correo electrónico a la SUNAT, a solicitud de 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

¿Cuál es el etiquetado requerido en las grabaciones de voz ?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 7.1.3 de las Bases: El contratista debe mantener la información de la grabación de todas las llamadas atendidas durante todo el tiempo de duración del contrato para su revisión por parte de la SUNAT por criterios de búsqueda de fecha y hora, el mismo que será entregado a solicitud de la SUNAT cuando lo requiera en formato WAV o MP3.

La SUNAT requerirá la grabación de voz tal cual se desarrolla la interacción entre el contribuyente y el agente. El servicio de telecobranza no contempla llamadas de voz grabadas.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 43

**Consulta/Observación:**

"¿Se requiere grabación de pantallas?, de ser así indicar:  
¿Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones de pantallas?  
Porcentaje de grabaciones de pantallas del total de las llamadas"

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 **Página:** 26

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

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

No es parte del servicio requerido

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 44

**Consulta/Observación:**

Cantidad de llamadas entrantes promedio mensual, en lo posible con base en la volumetría del último semestre.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.9      **Página:** 32

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

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

La cantidad es de 60 la cual esta esta establecida en la nota 10 de la pagina 22 de las Bases.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 45

**Consulta/Observación:**

Cantidad de llamadas salientes promedio mensual, en lo posible con base en la volumetría del último semestre.

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.9      **Página:** 32

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

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

De acuerdo al numeral 5.3.1 de las bases el contratista deberá realizar como mínimo 3 llamadas por contribuyente en un plazo de 10 días hábiles. Por lo tanto la cantidad de llamadas en promedio dependerá de cada lote que gestione el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 46

**Consulta/Observación:**

¿Cuántas máscaras numéricas se necesitan trimestralmente (5,10, etc)?

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.6      **Página:** 25

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

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

La consulta no es clara.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

---

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 47

**Consulta/Observación:**

Tiempo promedio de operación por llamada (TMO) requerido (en segundos)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 5      Literal: 5.2.3      **Página:** 22

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

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

El contratista deberá cumplir con los plazos establecidos en el numeral 5.3 de las Bases

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Para llamadas IN, ¿Cuál será el tipo de telefonía a manejar? ¿nos derivarán las llamadas por PSTN? ¿lo harán vía SIP o E1? ¿o el proveedor será el encargado de administrar la telefonía y proporcionar los números?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.2 Literal: 5.2.3 Página: 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni lineas telefonicas ni interconexicon de llamadas. El proveedor se encargara de realizar las llamadas y la SUNAT proporcionara los números sin perjuicio que la empresa pueda agregar otros numeros telefónicos.. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 49

**Consulta/Observación:**

¿Se tiene líneas telefónicas para el contact center?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6

**Literal:** 6.7

**Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 50

**Consulta/Observación:**

¿Qué tipo de líneas telefónicas tiene el cliente (SIP o E1)?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 **Página:** 25

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

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

Las líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 51

**Consulta/Observación:**

¿Cuántas troncales SIP o E1s tiene el cliente?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6

**Literal:** 6.7

**Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 52

**Consulta/Observación:**

¿Las troncales SIP del cliente son sobre la nube ?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 53

**Consulta/Observación:**

¿Se establecerá un enlace por troncal SIP entre nuestra plataforma y la PBX del cliente usando un canal de datos dedicado entre nuestro datacenter y el datacenter del cliente?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 54

**Consulta/Observación:**

¿Se realizará desvío por PSTN hacia nuestros DIDs donde el cliente tramite ante su proveedor de telefonía dicho desvío?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 55

**Consulta/Observación:**

¿El cliente tiene sus líneas contratadas con su proveedor de telefonía y desea cederlas a nosotros para que nos hagamos cargo de dichas líneas?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 56

**Consulta/Observación:**

¿El cliente tiene sus líneas contratadas con su proveedor de telefonía y desea cederlas a nosotros para que nos hagamos cargo de dichas líneas?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

La líneas telefónicas de la SUNAT no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 57

**Consulta/Observación:**

Por favor indicar los destinos a los que debemos realizar las llamadas salientes (local, local extendido, celular, nacional, internacional)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: 7.3.2      **Página:** 30

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

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

Las llamadas son realizadas a los numeros de telefonos que tiene el contribuyente declarados en su ficha RUC.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

En caso de que el canal de datos dedicado lo provea el cliente, ¿este asumirá todos los costos asociados a su instalación y operación? (crossconexión, collocation, etc.)

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.3.4 Página: 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 59

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.)"

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.1 Página: 28

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 7.1.1 de las Bases, el contratista pondrá a disposición de la SUNAT el acceso a la plataforma y/o aplicativo web para el monitoreo en tiempo real de las llamadas personalizadas, así como para la obtención de reportes y archivos durante y después del proceso de gestión; inclusive hasta la fecha 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 60

**Consulta/Observación:**

"Para el canal de datos dedicado?, indicar:

Dirección y ciudad del datacenter del cliente con el fin de poder evaluar el canal de datos dedicado"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 7      Literal: 7.3.2      **Página:** 30

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

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

El canal dedicado no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 61

**Consulta/Observación:**

¿De qué capacidad se requiere el Canal Dedicado? Si aplica

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: 7.3.2 **Página:** 30

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

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

El canal dedicado no forman parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 62

**Consulta/Observación:**

Cuánto es el consumo de ancho de banda por puesto de trabajo para el acceso a las aplicaciones del cliente? (expresar el valor en Kbps, ejemplo: 200 Kbps por puesto)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página:** 24

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

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

La presente consulta no forma parte 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Se va a necesitar poner access point en la operación de forma exclusiva para el acceso a WIFI o con los generales de Konecta bastaría.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 64

**Consulta/Observación:**

¿Se requiere un plan de continuidad de negocio, mencionar el esquema que se va plantear (80/20, 70/30, etc.) ?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.7      Literal: f      **Página:** 26

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

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

No es clara la pregunta

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 65

**Consulta/Observación:**

¿Se requiere un Firewall exclusivo para el servicio?

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6.7

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

**Literal:** f

**Página:** 26

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

El firewall no es parte del presente 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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 66

**Consulta/Observación:**

¿Se requiere análisis de vulnerabilidades con una entidad externa?

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6.7      Literal: f      **Página:** 26

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

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

La empresas debera evaluar dicho analisis de vulnerabilidad de sus sistemas en función a su requerimiento.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 67

**Consulta/Observación:**

¿Solicitan certificaciones de seguridad?, de ser así indicar cuales (ej. ISO 27001, PCI, etc.)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 7      **Literal:** 7.1.14      **Página:** 28

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

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

La empresa deberá evaluar el tipo de certificación que requiere de acuerdo a sus necesidades.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

¿Para la continuidad del servicio, se requiere desarrollar un CRM paralelo en donde se pueda realizar la gestión operativa en reemplazo del CRM y servicios principales?

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.7 Literal: f Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de CRM.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

Es necesario la certificación TIER III en los datacenter del proveedor

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.7 Literal: c Página: 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni lineas telefonicas. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

En caso de requerir integración del CRM del proveedor con aplicaciones de CLIENTE por favor definir el tipo de integraciones, flujo y tipo de aplicaciones a los que se tendría que hacer la integración.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de CRM.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

¿Se requiere integrar el CRM del proveedor con herramientas de CLIENTE?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.2 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de CRM.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

¿El CRM asignado por el proveedor debe poder gestionarse desde las oficinas de CLIENTE? Si es así, indicar la cantidad de licencias que deben ser consideradas para uso del cliente.

Acápite de las bases : Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.2      Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de CRM.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

¿Cuántas aplicaciones tiene el cliente a las cuales nos debemos integrar?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni lineas telefonicas ni interconexion. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

¿Las aplicaciones del cliente son de tipo web o cliente servidor? En caso de que existan ambas enumerar cuantas son de tipo web y cuantas son cliente servidor

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones web? (WebServices tipo REST-API, SOAP)?

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni lineas telefonicas ni interconexión. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

¿Qué tipo de integración debemos contemplar hacia las aplicaciones de tipo cliente servidor?

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.7 Página: 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas ni interconexión. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 77

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si se deben suministrar licencias de correo electrónico, de ser así indicar cuantas licencias

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.7      **Página:** 25

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

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

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 78

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si se deben suministrar licencias de Microsoft Office, de ser así indicar cuantas licencias

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.7      **Página:** 25

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

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

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas ni interconexión. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20546992986

Nombre o Razón social : KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU

Fecha de envío : 14/09/2023

Hora de envío : 18:43:36

**Consulta:** Nro. 79

**Consulta/Observación:**

Favor indicar si debemos suministrar computadores de escritorio, en caso de ser así indicar:

- Tipo de procesador (Eje: Core i3, Core i5, Core i7)
- Memoria RAM (Eje: 8GB, 16GB, etc.)
- Disco duro- capacidad almacenamiento
- Sistema operativo (Eje: Windows, Linux, MAC)"

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 6

**Literal:** 6.1

**Página:** 24

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

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

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas ni interconexión. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

¿Los computadores de escritorio requieren de doble pantalla?, de ser así enviar las características de la pantalla adicional

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6 Literal: 6.1 Página: 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefonicas ni interconexion. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 81

**Consulta/Observación:**

Los computadores de escritorio necesitan algún tipo de formato en específico? (Small Form Factor, Micro Form Factor, etc.)

**Acápites de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página:** 24

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

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

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni líneas telefónicas ni interconexión. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20546992986

Fecha de envío : 14/09/2023

Nombre o Razón social : KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU

Hora de envío : 18:43:36

**Consulta:** Nro. 82

**Consulta/Observación:**

"Favor indicar si debemos suministrar equipos portatiles, en caso de ser así indicar:

- Tamaño de la pantalla
- Tipo de procesador (Eje: Core i3, Core i5, Core i7)
- Memoria RAM (Eje: 8GB, 16GB, etc.)
- Disco duro- capacidad almacenamiento
- Sistema operativo (Windows, Linux)"

**Acápíte de las bases :** Sección: Especifico

**Numeral:** 6

**Literal:** 6.1

**Página:** 24

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

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

De acuerdo al numeral 4.1. de las Bases señala que el Objetivo general es la contratación de una empresa que brinde el servicio de tele cobranza para gestionar las obligaciones tributarias con la SUNAT de los contribuyentes que pertenecen a las diferentes dependencias a nivel nacional. Las Bases establecen las condiciones y requisitos que la empresa debe reunir para prestar el servicio por ello la SUNAT solo brindará la data de contribuyentes a gestionar y no dará acceso ni permisos a sus sistemas ni lineas telefonicas ni interconexion. Estas últimas son parte del servicio que brindará el contratista.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 83

**Consulta/Observación:**

¿Los equipos portátiles requieren de pantalla adicional?, de ser así enviar las características de la pantalla adicional

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.1      **Página:** 24

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

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

No esta dentro del alcance del servicio a contratar

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 84

**Consulta/Observación:**

¿Los equipos portátiles requieren de pantalla adicional?, de ser así enviar las características de la pantalla adicional

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.1      **Página:** 24

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

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

No esta dentro del alcance del servicio a contratar

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 85

**Consulta/Observación:**

Los equipos portatiles requieren de accesorios adicionales (ej. mouse, teclado, bases, docking station, maletín, guaya de seguridad, etc.)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página:** 24

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

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

No esta dentro del alcance del servicio a contratar

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:43:36   |

**Consulta:** Nro. 86

**Consulta/Observación:**

Los equipos portatiles requieren de accesorios adicionales (ej. mouse, teclado, bases, docking station, maletín, guaya de seguridad, etc.)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página:** 24

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

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

No esta dentro del alcance del servicio a contratar

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:47:22   |

**Consulta:** Nro. 87

**Consulta/Observación:**

Los equipos portatiles requieren de accesorios adicionales (ej. mouse, teclado, bases, docking station, maletín, guaya de seguridad, etc.)

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      Numeral: 6      Literal: 6.1      **Página:** 24

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

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

No esta dentro del alcance del servicio a contratar

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:47:22   |

**Consulta: Nro. 88**

**Consulta/Observación:**

Enuncie las redes sociales que harán parte del servicio (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) para cobranza

**Acápite de las bases :**    **Sección:** Especifico    **Numeral:** 6    **Literal:** 6.1    **Página:** 22

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

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

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de redes sociales.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                                    |                  |            |
|-------------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20546992986                        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU | Hora de envío :  | 18:47:22   |

**Consulta:** Nro. 89

**Consulta/Observación:**

Cantidad de correos salientes promedio mensual

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6      **Literal:** 6.1      **Página:** 22

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

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

De acuerdo al segundo párrafo del numeral 4.2 de las bases uno de los objetivos específicos es "inducir el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de: llamadas telefónicas; que contengan recordatorios de pago, que logren pactar compromisos de pago y que permitan efectuar seguimiento a los compromisos pactados, así como a la inducción de llamadas no dinerarias".

Al respecto, las bases no requieren un servicio de Correos.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20602770266

Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 14/09/2023

Hora de envío : 19:54:16

**Consulta:** Nro. 90

**Consulta/Observación:**

Se indica % histórico de recupero 20%.

Por favor proporcionar el historico del último año de estos indicadores:

- %contactabilidad
- %contacto efectivo
- tmo contacto efectivo

indicar que % son registros con teléfonos celulares y teléfonos fijos

**Acápite de las bases :** Sección: Especifico Numeral: 5

**Literal:** 5.1

**Página:** 19

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

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

El porcentaje de contactabilidad fluctua entre 18% el mínimo y 27% máximo en un año.

No contamos con el dato de % de registro por tipo de teléfono fijo o celular.

**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-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

Ruc/código : 20602770266

Nombre o Razón social : CONTACT BPO S.A.C.

Fecha de envío : 14/09/2023

Hora de envío : 19:54:16

**Consulta:** Nro. 91

**Consulta/Observación:**

Indicar la cantidad mínima de teleoperadores quechuas hablantes

**Acápito de las bases :** Sección: Especifico      **Numeral:** 6.8.1

**Literal:** c

**Página:** 27

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

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

Al menos una personas deberá ser quechua hablante

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

Nota al literal c) del numeral 6.8.1: Mínimo un teleoperador

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

Nomenclatura : CP-SM-44-2023-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE TELECOBRANZA A NIVEL NACIONAL

|                         |                    |                  |            |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------|
| Ruc/código :            | 20602770266        | Fecha de envío : | 14/09/2023 |
| Nombre o Razón social : | CONTACT BPO S.A.C. | Hora de envío :  | 19:54:16   |

**Consulta:** Nro. 92

**Consulta/Observación:**

Qué pasa en caso el monto total del servicio supere el precio total de la oferta enviada en el anexo 6 debido a que se logra un recupero mayor a lo estimado?

**Acápite de las bases :** Sección: Anexos      **Numeral:** 6      **Literal:**      **Página:** 78

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

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

Para el presente procedimineto existe un plazo y monto determinado. En caso se supere el monto de la oferta se daría por terminado el contrato o se ampliaría el mismo según lo señalado en la norma de contrataciones del estado y la necesidad de la entidad.

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

ninguna