

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

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

Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CAP. 2 Y 3 Literal: . Página: .

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

Directiva N° 001-2019- OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Comité de Selección publicará todas consultas y observaciones con la debida sustentación. En el caso que los participantes consideren efectuar cuestionamiento al pliego absolutorio y a las bases, estos se deberán efectuar en el plazo señalado en el numeral 72.8 del artículo 72 del RLCE y de acuerdo a lo establecido en el Numeral VI de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD - Emisión de Pronunciamiento. Cabe señalar que el presente cuestionamiento no tiene caracter de Observacion dado que no esta vulnerando la normativa en contrataciones del Estado.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** . **Página:** 15

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

Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los documentos indicados en el 2.2.1.1 del Capítulo II de la Sección Especifica de las Bases Integradas son los que los participantes en el procedimiento de selección deberán presentar para que el comité determine la admisión de su oferta.

Cabe señalar que el presente cuestionamiento no tiene carácter de Observación dado que no está vulnerando la normativa en contrataciones del Estado.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada a las Bases, se observa que la Entidad establece que el plazo de ejecución se contabiliza a partir del día siguiente de suscrita el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento. Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio y/o culmine con la implementación del servicio, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que el plazo de ejecución recién se contabilice un día después de la activación del servicio.

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 1.8 **Literal:** . **Página:** 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se aclara que el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento, es consecuencia de los procedimientos del protocolo de inspección y pruebas una vez que el contratista haya culminado la instalación o active el servicio.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página: 13**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se indica que el alcance de las facilidades de la Entidad al contratista , se encuentra precisado en el numeral 5.3.1.4 de los términos de referencia, "La SUNAT gestionará las facilidades para dicha instalación siendo la SUNAT responsable de las autorizaciones de ingreso, desocupar los espacios, oficinas, pasillos o en donde se efectúen las labores de instalación del servicio. Además, se brindará espacio físico en el gabinete para sus equipos de comunicaciones, puntos de red, las condiciones eléctricas estabilizadas y el respectivo aterramiento.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

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

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página: 13**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Las empresas deberán cumplir con los permisos y prever las precauciones respectivas, en caso de retrasos en la implementación, la Entidad evaluará las causantes para determinar responsabilidades.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 6

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . **Página: 16**

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

Numeral 47.3 del artículo 47 del Reglamento de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los documentos señalados en el numeral 2.3 de Capítulo II de la Sección Especifica son los únicos que el postor ganador de la buena pro debe presentar como requisito para el perfeccionamiento del contrato.

Cabe señalar que el presente cuestionamiento no tiene carácter de Observación dado que no vulnera la normativa en contrataciones del Estado.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que en la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la DENOMINACION SOCIAL DE LA ENTIDAD: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: A **Página: 16**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisan los datos a consignar en la Carta Fianza: Razón social: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-SUNAT. Procedimiento de selección: CONCURSO PÚBLICO N° 0022-2024-SUNAT/8B7200. Objeto del procedimiento: SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** A **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La Normativa de Contrataciones ha previsto que las garantías deben estar vigentes hasta la última conformidad. Según lo antes indicado, la SUNAT procederá con la devolución de garantía una vez que el área usuaria emita la última conformidad de las prestaciones a cargo del contratista.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Se valida que la entidad requiere un jefe de proyecto el cual tendrá a cargo la gestión del servicio, así como la comunicación directa con la supervisión de la SUNAT.

Al respecto, solicitamos a la entidad confirmar que dicho personal solo estará a cargo de la implementación del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2.1 Literal: . **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que dicho personal solo estará a cargo de la implementación del servicio.

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

Se adecuara el literal a) del numeral 6.2.1. de los terminos de referencia como se indica a continuación:

"Actividades

Tendrá a cargo la gestión del servicio, así como la comunicación directa con la supervisión de la SUNAT durante la implementación del servicio."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Se valida que la entidad requiere un jefe de proyecto el cual tendrá a cargo la gestión del servicio, así como la comunicación directa con la supervisión de la SUNAT.

A nuestro entender este personal resulta clave para la correcta gestión de la implementación del servicio por lo que se solicita a la entidad que el mismo sea considerado como PERSONAL CLAVE, siendo así la documentación que acredite su capacidad académica así como su experiencia deberían ser acreditadas en la presentación de la oferta y por tanto consideradas como parte de los requisitos de calificación consignados en el numeral 3.2.

En ese sentido y de ser acogida la presente consulta solicitamos a la entidad que en la etapa de integración dicho requerimiento sea incorporado en el numeral 3.2

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2.1 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, de acuerdo a la naturaleza del servicio, la Entidad define su requerimiento y el alcance de los terminos de referencia, en ese sentido no se está considerando personal clave para este proceso.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Respecto a la experiencia del jefe de proyecto, solicitamos a la entidad confirmar que podrá presentarse personal con experiencia en gestionar la implementación de servicios de transmisión de datos, tales como enlaces de fibra óptica, enlaces privados de redes de datos, internet, telefonía y comunicaciones unificadas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 6.2.1 Literal: . **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A lo solicitado, se ha considerado incluir la experiencia en gestión en la implementación de servicios de telefonía y comunicaciones unificadas.

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

Se adecuará el literal a) del numeral 6.2.1 de los terminos de referencia como se indica a continuación:

"Experiencia

Debe contar con una experiencia mínima de dos (2) años como jefe de proyecto y/o supervisor en la dirección y/o supervisión y/o líder de proyectos de instalación de servicios de telefonía y/o banda ancha para transmisión de datos y/o implementación de proyectos de telecomunicaciones (acceso a internet y/o transmisión de datos y/o telefonía fija) y/o gestión en la implementación de servicios de telefonía y comunicaciones unificadas"

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Se solicita confirmar que la nomenclatura del personal clave puede variar dependiendo de cada postor, siempre que cumpla con las funciones solicitadas en las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2.1 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

La Entidad ya definió la denominación del personal en el numeral 6.2.1. de los Términos de Referencia, las cuales son: Jefe de Proyecto y Técnico.

En la Experiencia de cada personal se detalla varias denominaciones con las cuales pueden acreditarla.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

Observamos el presente requerimiento, pues exigir que se acredite la experiencia del personal designado para en el ejercicio del cargo de " Jefe de Proyectos " como jefe de proyecto y/o supervisor en la dirección y/o supervisión y/o lider de proyectos de instalación " en específico, limita la libre concurrencia y competencia de postores, dado que los postores tienen estructuras organizativas particulares y no necesariamente cuentan con los mismos cargos requeridos en las Bases Administrativas, sin perjuicio de que el referido personal sí ha realizado las actividades indicadas en las Bases, por lo que sí cuenta con la experiencia necesaria para ser el puesto antes indicado "".

Ello en concordancia con los principios de Libertad de Concurrencia y Competencia recogidos en los literales a) y e) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme a los cuales las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias; además que, los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación, encontrándose prohibida la adopción de prácticas que restrinjan o afecten la competencia. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el literal B4 de las Bases Estándar de Adjudicación ampliada / Concurso Público, aprobadas mediante la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establece lo siguiente: "Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases."

En consecuencia, solicitamos modificar el requerimiento materia de observación, de modo que se establezca que los postores deberán acreditar o sustentar la experiencia del Personal en el cumplimiento de funciones iguales o similares a las que se realizarán, con independencia de la denominación del cargo que ocupe el Personal Clave.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 6.2.1 **Literal:** . **Página:** 27

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

literales a) y e) del artículo 2° de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE. Lo que se requiere es que el personal propuesto como Jefe de Proyecto tenga la experiencia de haber sido jefe y/o Supervisor y/o director y/o lider en actividades relacionadas a proyectos de instalación de servicios de telefonía y/o banda ancha para transmisión de datos y/o implementación de proyectos de telecomunicaciones (acceso a internet y/o transmisión de datos y/o telefonía fija), conforme se señala en el numeral 6.2.1. de los terminos de referencia, literal a), Experiencia.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Declaración Jurada de compromiso de integridad. (Anexo N° 10)

De la revisión de dicho anexo validamos que el contenido del mismo es similar al contenido del ANEXO 2.

En ese sentido y con la finalidad de no solicitar documentación que contengan información similar y que por tanto no adrecite algo adicional, solicitamos a la entidad eliminar el presente literal.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: M **Página: 16**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que, la presentación de la Declaración Jurada de compromiso de integridad. (Anexo N° 10) resulta obligatoria para las contrataciones realizadas por la SUNAT, dado que tiene como objetivo obtener el compromiso del contratista de evitar cualquier tema vinculado con actos de corrupción.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad precisar el horario de atención de su mesa de partes física.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . **Página: 17**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El horario de atención de la Mesa de Partes de la SUNAT sito en la Avenida Garcilaso de la Vega B° 1472 Cerdo de Lima de es de 8:30 horas a 16:30 horas de Lunes a Viernes.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En las bases se indica: ¿ tomando en cuenta el inicio del servicio y plazo total de la prestación. En caso de declararse feriado, el día de cierre se considerará al día hábil siguiente de éste.

Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio y/o culmine con la implementación del servicio, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que la declaratoria del algún feriado por parte del Estado afecte la percepción económica a la que tiene derecho el contratista. Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

En ese sentido, solicitamos a la entidad eliminar dicho extremo.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.5 **Literal:** . **Página:** 17

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

Literal i) del artículo 2 de la LCE Artículo 34.1 de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

De la revisión realizada, al no estar definido el día de cierre se acoge lo solicitado, retirando el siguiente párrafo: En caso de declararse feriado, el día de cierre se considerará al día hábil siguiente de éste

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

En el numeral 2.5 del Capítulo II de la Sección Específica de las bases, el numeral 7.9 de los términos de referencia y la Clausula Cuarta de la Proforma del Contrato, se retirara el siguiente texto:

"En caso de declararse feriado, el día de cierre se considerará al día hábil siguiente de éste."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Al vencimiento del plazo de ejecución y cierre de la última prestación, la SUNAT podrá deducir por conceptos de rubros observados y valorizados por incumplimiento en la prestación del servicio durante su ejecución u otro concepto pendiente, que no hubiesen sido descontados en los pagos anteriores.

Al respecto y con la finalidad de evitar diversas interpretaciones solicitamos a la entidad confirmar que en los supuestos indicados en el presente párrafo hacen referencia unicamente a las penalidades que la entidad pudiese aplicar en estricto cumplimiento de lo indicado en el Art. 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.5 **Literal:** . **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en los supuestos indicados en el párrafo del numeral 2.5 del capítulo II de la Sección Específica de las Bases y el numeral 7.9 de los términos de referencia, hacen referencia a las penalidades que la Entidad pudiese aplicar en estricto cumplimiento de lo indicado en el Art. 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Las facturas mensuales deben contener claramente diferenciados, cada uno de los servicios de voz, que conforma el presente requerimiento

Al respecto solicitamos a la Entidad confirmar que el contratista emitirá el comprobante de pago correspondiente por la prestación del servicio sin más formalidad que el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de pago, aprobado mediante RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 007-99-SUNAT y la Entidad procederá a efectuar el pago de los mismos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.5 **Literal:** . **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La contratación se rige bajo el sistema de contratación a precios unitarios, si bien se tiene un único ítem, este de desagrega en 4 sub ítem del servicio, por lo que el comprobante de pago mensual deberá ser emitido por el servicio realmente consumido, para lo cual deberá desagregar la cantidad mensual por cada sub ítem consumido, el precio unitario por cada sub ítem y el monto total por cada sub ítem, dando así la suma total del servicio consumido. Dicho lo antes señalado, se confirma que la SUNAT no está requiriendo alguna formalidad adicional a lo establecido en el Reglamento de Comprobantes de Pago.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "Dicha documentación se debe presentar en Mesa de partes (..)"

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara: En el numeral 7.9 de los términos de referencia se encuentra precisado que las facturas mensuales por concepto de consumo del servicio deben contener claramente diferenciados, cada uno de los servicios de voz, que conforma el presente requerimiento y deberán ser entregados por mesa de partes virtual. Asimismo, en el numeral 7.8.2 de los términos de referencia precisa que previo al pago el Contratista deberá presentar la Documentación correspondiente de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 de los términos de referencia. Se precisa que en el alcance de los términos de referencia no se está requiriendo que el Contratista presente el informe de conformidad elaborado por la Entidad.

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

El numeral 2.5 Capítulo II de la Sección Específica de las bases y la Clausula Cuarta de la Proforma del Contrato, se adecuara como se indica a continuación:

- Informe del funcionario responsable de la División de Canales Centralizados de la SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago .
- Documentación correspondiente de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 de los términos de referencia.

El documento b) deberá ser presentado por el Contratista a la División de Ejecución Contractual de la SUNAT a través de la Mesa de Partes, sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 ¿ Cercado de Lima o Mesa de Partes Virtual (MPV): <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.5 **Literal:** . **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se procederá con el pago de las contraprestaciones pactadas en el plazo establecido según reglamento de contrataciones. Del mismo modo, se precisa que la normativa especial aplicable a una contratación pública es la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, motivo por el cual, para casos de incumplimiento contractual, tanto el artículo 36 del TUO de la Ley 30225, así como el artículo 164 de su Reglamento han señalado que cualquiera de las partes podrá resolver el contrato cuando la otra incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello; asimismo, los supuestos de aplicación de penalidades, su fórmula de cálculo y el procedimiento aplicable se encuentran expresamente señaladas en el numeral 7.9 del capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página:** 17

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se iniciará el proceso de pago. Asimismo, el reglamento de Comprobante de pago ha establecido la oportunidad de emisión de los comprobantes de pago.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1.3 Literal: . **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. El alcance de las facilidades de la Entidad al contratista , se encuentra precisado en el numeral 5.3.1.4 de los términos de referencia, "La SUNAT gestionará las facilidades para dicha instalación siendo la SUNAT responsable de las autorizaciones de ingreso, desocupar los espacios, oficinas, pasillos o en donde se efectúen las labores de instalación del servicio. Además, se brindará espacio físico en el gabinete para sus equipos de comunicaciones, puntos de red, las condiciones eléctricas estabilizadas y el respectivo aterramiento.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

Se valida que en el cuadro con el detalle de los servicios ingresado en el presente numeral, la entidad ha consignado que el plazo de prestación del servicio es de 36 meses, sin embargo en el numeral 1.8 establebleció que el plazo es de mil noventa y cinco (1095) días calendario.

Con la finalidad de evitar diversas interpretaciones se solicita a la entidad corregir el plazo consignado en el presente cuadro.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.1 **Literal:** . **Página:** 20

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

A lo solicitado, se actualizara el numeral 5.1. de los terminos de referencia.

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

En el cuadro del numeral 5.1 de los terminos de los terminos de referencia; el Cuadro de la Clausula Tercera de la Proforma del Contrato y el Anexo N°6 Precio de la Oferta se reemplazara 36 meses por 1095 días calendario.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el plazo contractual, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que es requerido por el contratista procederá a la devolución del total de los equipos que le hayan sido entregados y/o instalados bajo cualquier modalidad distinta a la venta (incluyendo equipos, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) sin más desgaste que el de su uso normal y diligente, aceptando que en caso de pérdida, deterioro o robo deberán asumir el costo de los mismos de acuerdo al monto que brinde el contratista en ese momento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1.16 Literal: . **Página:** 22

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La desinstalación y retiro de los equipos que forman parte del servicio sera coordinado con la DGIT.
La pérdida ,deterioro o robo estara sujeto a una evaluacion por parte de la Entidad.
Se precisa que de ocurrir daños irreparables en los equipos y de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al personal de la Entidad, esta será quien asuma los costos adicionales por la mencionada contingencia.

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

En el numeral 5.3.1.16 de los terminos de referencia se agregará el siguiente párrafo:
"De ocurrir daños irreparables en los equipos y de comprobarse que el referido daño fue originado por el uso negligente imputable al personal de la Entidad, esta será quien asuma los costos adicionales por la mencionada contingencia.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.1.8 **Literal:** . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la portabilidad numérica es parte del servicio, lo cual se encuentra señalado en el numeral 5.3.1.8 de los terminos de referencia. Asimismo, es parte del protocolo de inspección y pruebas (Anexo A).

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

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

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.1.8 **Literal:** . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La SUNAT gestionará la portabilidad numérica de las líneas primarias con el contratista adjudicado; pudiendo este último tramitarlo previa autorización de la SUNAT.

Se precisa que el contratista coordinará con la SUNAT los documentos necesarios para la portabilidad, así como la fecha de oportuna de la entrega de los mismos.

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

Se adecuará el numeral 5.3.1.8. de los terminos de referencia como se indica a continuación:

"La SUNAT gestionará la portabilidad numérica de la actual cabecera única 3150730 y de la línea 080112100, en las sedes de San Isidro y La Victoria con el contratista; pudiendo este último tramitarlo previa autorización de la SUNAT. El Contratista coordinará con la SUNAT los documentos necesarios para la portabilidad, así como la fecha de oportuna de la entrega de los mismos. Se precisa que la Entidad ya gestionó portabilidad de la línea 080112100 en el proceso de adquisición anterior, en tal caso los postores deberían plantear una opción técnica de poder enmascarar a fin de retener dicha numeración."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que los documentos necesarios para tramitar la portabilidad deberán ser compartidos al postor al día siguiente de la firma del contrato para evitar contingencias en el plazo de activación de las líneas contratadas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1.8 Literal: . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma , la Entidad brindara dicha informacion de la manera oportuna

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales O reducciones del servicio se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1.9 Literal: . **Página: 21**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aprobación de prestaciones adicionales o reducción de prestaciones se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 del Texto Único Ordenado de Ley de Contrataciones del Estado y 157 de su Reglamento, siendo de obligatorio cumplimiento desde el día siguiente de la notificación de la resolución que lo apruebe, sin perjuicio de la suscripción de la respectiva adenda para el caso de prestaciones adicionales.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, tales como (ofrecer líneas primarias adicionales), serán materia de cotización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.1.10 **Literal:** . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la aprobación de prestaciones adicionales o reducción de prestaciones se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 del Texto Único Ordenado de Ley de Contrataciones del Estado y 157 de su Reglamento, siendo de obligatorio cumplimiento desde el día siguiente de la notificación de la resolución que lo apruebe, sin perjuicio de la suscripción de la respectiva adenda para el caso de prestaciones adicionales.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Con la finalidad de que el presente servicio pueda ser instalado dentro del plazo de implementación, solicitamos a la Entidad confirmar que de ser necesario y previa coordinación con la supervisión de la SUNAT, se aceptará la realización de actividades en horarios fuera de oficina, fines de semana y feriados.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.1.14 Literal: . **Página:** 21

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

La realización de actividades en horarios fuera de oficina, fines de semana y/o feriados, deberán ser coordinados con la DGIT .

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

Luego del primer párrafo del numeral 5.3.1.4 de los terminos de referencia se agregará el siguiente texto:

"La realización de actividades en horarios fuera de oficina, fines de semana y/o feriados, deberán ser coordinados con la DGIT."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.2.4 Literal: . **Página: 23**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo expuesto se precisa que las averías causadas por casos fortuitos ajenos al contratista como desastres naturales o la manipulación incorrecta del personal de la Entidad no serán consideradas en la penalidad en el caso que el contratista presente carta a la SUNAT dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al evento, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y luego de que la SUNAT evalúe y apruebe dicha justificación.

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

En el numeral numeral 5.3.2.4.3 de los terminos de referencia se agregará el siguiente párrafo:

"Las averías causadas por casos fortuitos ajenos al contratista como desastres naturales o la manipulación incorrecta del personal de la Entidad no serán consideradas en la penalidad en el caso que el contratista presente carta a la SUNAT dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al evento, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y luego de que la SUNAT evalúe y apruebe dicha justificación."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.2.4 Literal: . **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se aclara que el tiempo de atención de la avería se iniciará desde la comunicación al Contratista de la existencia de una avería por parte de la SUNAT (llamada de servicio), de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.3.2.4.3 de los términos de referencia.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Se podrán efectuar telefónicamente y/o por correo electrónico (considerándose ambos formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el contratista.

Con la finalidad de que el procedimiento de selección se desarrolle bajo el Principio de Eficiencia y Eficacia que determina: "El proceso de contratación y las decisiones que se tomen en el mismo deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales", solicitamos confirmar que el medio para reportar problemas técnicos será solo vía telefónica debido a que es un canal de comunicación directo y eficiente con el que obtendría una atención en línea y personalizada donde también se pueden realizar los primeros descartes en línea; mientras que en el reporte de averías por el correo electrónico puede generarse incidencias como correos que no salen de la bandeja del emisor, restricciones o bloqueos de seguridad propias de los correos entre otros.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.4.7 Literal: . **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

En el numeral 5.3.2.4.7 de los terminos de referencia se ha estipulado que el reporte es via telefonica y/o que tambien se use el correo electronico.

De hecho, por actividades operacionales prevalecera la via telefonica sin descartar que tambien se podra tener como medio el correo electronico de manera opcional.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

En caso la consulta anterior no sea acogida, solicitamos a la entidad considerar el correo electrónico como opcional.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2.4.7 **Literal:** . **Página:** 24
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma.

En el numeral 5.3.2.4.7 de los terminos de referencia se ha estipulado que el reporte es via telefonica y/o que tambien se use el correo electronico.

De hecho, por actividades operacionales prevalecera la via telefonica sin descartar que tambien se podra tener como medio el correo electronico de manera opcional.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

En las bases se indica:¿ un informe técnico que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ¿ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta,
- ¿ Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- ¿ Problemas que se presentaron durante la resolución.
- ¿ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ¿ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ¿ Fecha y hora de resolución.

Al respecto solicitamos a la entidad eliminar el requerimiento "personal que se asignó para la resolución del mismo" o en su defecto que sea considerado como opcional: , toda vez que dentro de una atención pueden participar más de un personal, así mismo, a nuestro antender dicha información no resulta relevante para la información que se va a remitir.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.4.8 Literal: . **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.3.2.4.8 de los terminos de referencia.

La Entidad ha definido la información mínima a considerarse en el informe técnico, asimismo se encuentra precisado en el numeral 6.2.1.b) las actividades del personal tecnico, y en el numeral 5.3.2.4.10 la relación del personal técnico autorizado a realizar labor de soporte y asistencia técnica en los locales de la SUNAT.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

En las bases se indica:¿ un informe técnico que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ¿ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta,
- ¿ Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- ¿ Problemas que se presentaron durante la resolución.
- ¿ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ¿ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ¿ Fecha y hora de resolución.

Al respecto solicitamos a la entidad eliminar el requerimiento de " Documentación adjunta de los cambios realizados ", toda vez que la misma es subjetiva pues la entidad no es clara al especificar a que cambios hace referencia, así mismo ante una avería no siempre se va a realizar algún cambio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.4.8 Literal: . **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se ha considerado actualizar a Documentación adjunta de los cambios y/o acciones realizadas.

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

En el numeral 5.3.2.4.8 de los terminos de referencia, el punto: Documentación adjunta de los cambios realizados, se adecuara de la siguiente manera: "Documentación adjunta de los cambios y/o acciones realizadas".

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista debe remitir a la DGIT de la SUNAT, al final de la instalación del servicio, una relación del personal técnico autorizado a realizar labor de soporte y asistencia técnica en los locales de la SUNAT. Dicha relación debe ser actualizada cuando se produzcan cambios y será entregado en un plazo máximo de tres (3) días calendario, posterior de la puesta en funcionamiento del presente servicio.

Al respecto, solicitamos a la entidad eliminar dicho requerimiento o en su defecto que sea considerado como opcional, ello debido que contamos con un soporte y asistencia técnica 24*7, así mismo, dicho personal cuenta con horario laboral rotativo, motivo por el cual no se podría presentar una relación que asegure la asistencia de determinado personal, en consecuencia se entiende que pueden haber varios cambios durante la ejecución contractual lo cual implicaría gestiones de actualización que a nuestro parecer serían innecesarias, toda vez antes de que nuestro personal se acerque a las oficinas se remite a la entidad la lista de dicho personal.

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.4.10 Literal: . **Página: 24**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se señala que no se eliminará ni será opcional el requisito establecido en el numeral 5.3.2.4.10 de los términos de referencia ya que es una condición de control para el personal técnico que ejecutará el soporte y asistencia técnica en los locales de la SUNAT.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Plan de Instalación del Servicio:

El plazo para la presentación del plan de instalación de es de máximo de cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del contrato.

De la revisión del requerimiento ingresado en el presente numeral se desprende que la entidad esta precisando el plazo para la entrega del plan de instalación.

En ese sentido y con la finalidad de evitar diversas interpretaciones solicitamos a la entidad modificarlo por PLAN DE INSTALACIÓN

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.4.2.1 **Literal:** . **Página:** 25
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se adecuara se la siguiente manera: El plazo para la presentación del plan de instalación es de máximo de cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del contrato

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

Se adecuará en el numeral 5.4.2.1 de los terminos de referencia y en la Clausula Sexta de la Proforma del Contrato, como se indica a continuacion:

"Plan de Instalacion:

El plazo para la presentación del plan de instalación es de máximo de cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del contrato."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El plazo para la instalación del servicio (según lugares de instalación), será de máximo setenta (70) días calendario, contados a partir del día siguiente calendario de la aprobación del Plan de instalación del servicio por la supervisión de la SUNAT.

Al respecto solicitamos a la entidad que el computo del plazo máximo para la instalación sea a partir del día siguiente hábil de la aprobación del Plan de instalación del servicio por la supervisión de la SUNAT.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.2.2 **Literal:** . **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo solicitado, se ha considerado que el cómputo para el plazo máximo de la instalación sea a partir del día siguiente hábil de la aprobación del Plan de instalación por la supervisión de la SUNAT.
Se precisa que el computo de los plazos, durante la ejecución contractual, se computan en días calendario.

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

Adecuará el numeral 5.4.2.2 de los terminos de referencia, y la Cláusula Sexta de la Proforma del Contrato como se indica a continuación:

"El plazo para la instalación del servicio (según lugares de instalación), será de máximo ochenta (80) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la aprobación del Plan de instalación..."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El inicio de la prestación del servicio será contabilizado a partir del día siguiente de la emisión del Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento por parte de la SUNAT y el contratista.

Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio y/o culmine con la implementación del servicio, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que el plazo de ejecución recién se contabilice un día después de la activación del servicio.

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

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.2.3 **Literal:** . **Página:** 26
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que es a partir de la fecha que se indique en el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento

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

El numeral 5.4.2.3 de los terminos de referencia se adecuará como se inidca a continuación:

"El inicio de la prestación del servicio será a partir de la fecha que se indique en el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento"

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

Respecto al plan de instalación del servicio validamos que la entidad ha incluido la entrega del procedimiento detallado de gestión de averías y soporte técnico, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 5.3.2.4 de los términos de referenci.

Al respecto se valida que en el literal H del numeral 2.3 la entidad esta solicitando la misma documentación, en ese sentido solicitamos eliminar dicho requerimiento como parte del plan de instalación del servicio

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.1 **Literal:** . **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la incorporacion del documento h) del numeral 2.3. de la Seccion Especifica de las bases, el cual es requisito para la suscripción del contrato, se ha efectuado debido a que el numeral 5.3.2.4.1 de los terminos de referencia así lo requiere.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El reporte de consumo mensual del servicio, debe ser presentado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario del mes siguiente, una vez finalizado el mes de servicio.

Al respecto, solicitamos modificar el cómputo del plazo para la entrega del reporte de consumo mensual del servicio , a fin de que sea contabilizado desde el día hábil siguiente de cerrado el ciclo de facturación, ello con la finalidad de dicho informe pueda ser elaborado acorde a los requerimiento de la Entidad, así mismo, que el plazo sea en días hábiles.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.3 **Literal:** . **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo precisado en el numeral 5.5.3 de los terminos de referencia.

La presentación del reporte de consumo mensual del servicio será en un plazo máximo de cinco (05) días calendario del mes siguiente una vez finalizado el mes de servicio.

Es necesidad de la Entidad contar con el reporte en mención en el plazo precisado en el presente numeral.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

El reporte de rendimiento mensual del servicio, debe ser presentado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario del mes siguiente, una vez finalizado el mes de servicio, el cual debe contener la información de rendimiento de las líneas de red Inteligente, las líneas primarias inbound y outbound

Al respecto, solicitamos modificar el plazo para la entrega reporte de averías mensual del servicio a fin de que sea de 7 días calendarios, así mismo que sea contabilizado desde el día hábil siguiente de cerrado el ciclo de facturación, ello con la finalidad de dicho informe pueda ser elaborado acorde a los requerimiento de la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.4 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo precisado en el numeral 5.5.4 y 5.5.6 de los terminos de referencia, en relación al tiempo de presentación del reporte de rendimiento mensual y reporte de averías mensual del servicio.

Es necesidad de la Entidad contar con los reporte en mención en el plazo precisado en los numerales en mención.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Ante cada notificación, luego de la atención correspondiente, el contratista debe realizar y presentar a la SUNAT, de manera obligatoria, un informe técnico.

Solicitamos a la entidad confirmar que el plazo para la entrega del "informe de técnico será de 5 días calendarios luego de solucionado el incidente y se enviará mediante correo electrónico al contacto designado por la entidad

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.5 Literal: . **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo solicitado, se ha considerado que la presentación de informe técnico por cada avería, sea presentado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario.

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

El numeral 5.5.5 de los términos de referencia se adecuará como se indica a continuación:

"El informe técnico de atención de cada avería, deberá ser presentado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, una vez finalizada la avería de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.3.2.4.8."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El reporte de averías mensual del servicio, debe ser presentado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario

Al respecto, solicitamos modificar el plazo para la entrega reporte de averías mensual del servicio a fin de que sea de 7 días calendarios, así mismo que sea contabilizado desde el día hábil siguiente de cerrado el ciclo de facturación, ello con la finalidad de dicho informe pueda ser elaborado acorde a los requerimiento de la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.6 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo precisado en el numeral 5.5.6 de los terminos de referencia, en relación al tiempo de presentación del reporte de averías mensual del servicio.

Es necesidad de la Entidad contar con los reporte en mención en el plazo precisado en los numerales en mención.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

En las bases se indica: ¿ El reporte de averías mensual que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ¿ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta,
- ¿ Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- ¿ Problemas que se presentaron durante la resolución.
- ¿ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ¿ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ¿ Fecha y hora de resolución.

Al respecto solicitamos a la entidad eliminar el requerimiento "personal que se asignó para la resolución del mismo" o en su defecto que sea considerado como opcional: , toda vez que dentro de una atención pueden participar mas de un personal, así mismo, a nuestro entender dicha información no resulta relevante para la información que se va a remitir.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.6 Literal: . **Página: 27**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.6 de los terminos de referencia.
La Entidad ha definido la información mínima a considerarse en el reporte de averías mensual del servicio, asimismo se encuentra precisado en el numeral 6.2.1.b) las actividades del personal tecnico, y en el numeral 5.3.2.4.10 la relación del personal técnico autorizado a realizar labor de soporte y asistencia técnica en los locales de la SUNAT.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

En las bases se indica:¿ un informe técnico que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ¿ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta,
- ¿ Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- ¿ Problemas que se presentaron durante la resolución.
- ¿ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ¿ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ¿ Fecha y hora de resolución.

Al respecto solicitamos a la entidad eliminar el requerimiento de " Documentación adjunta de los cambios realizados ", toda vez que la misma es subjetiva pues la entidad no es clara al especificar a que cambios hace referencia, así mismo ante una avería no siempre se va a reaizar algún cambio.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.5.6 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se ha considerado actualizar a Documentación adjunta de los cambios y/o acciones realizadas.

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

En el numeral 5.3.2.4.8 de los terminos de referencia, el punto: Documentación adjunta de los cambios realizados, se adecuara de la siguiente manera: "Documentación adjunta de los cambios y/o acciones realizadas".

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 48

Consulta/Observación:

Se valida que la entidad ha establecido que adicionalmente al envío de los entregables mensuales via mesa de partes virtual sea entregada a través de correo electrónico o el acceso a un repositorio, junto con el detallado del periodo de facturación impresa.

En el caso de que no haga entrega de esta información, se dará por no recibida la factura correspondiente y por lo tanto no se podrá hacer las gestiones de pago respectivas.

Al respecto se observamos que el requerimiento de la entidad carece de objetividad, toda vez que exige una doble presentación de documentación al contratista, omitiendo que el reporte mensual será remitido a su solicitud a la División de Canales centralizados (DCC) vía mesa de partes virtual y que dicha división debe ser la encargada de remitir al interno, por otro lado condiciona dicha entrega al pago mensual del servicio.

Se debe de considerar que en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias.

En ese sentido, solicitamos a la entidad confirmar que el único medio para la entrega de los documentos para el pago será la mesa de partes virtual de la entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.6 **Literal:** . **Página:** 27

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

16.2 del artículo 16° de la LCE así como del artículo 29° de su Reglamento

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo solicitado, los entregables del servicio serán dirigidos a la División de Canales centralizados (DCC) a través de la Mesa de Partes ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N°1472 primer piso ¿ Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través de correo electrónico designado para tal fin en coordinación con la DGIT.

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

El segundo párrafo del numeral 5.5.6 de los terminos de referencia se adecuará como se indica a continuación:
"Los entregables del servicio serán dirigidos a la División de Canales centralizados (DCC) a través de la Mesa de Partes ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N°1472 primer piso ¿ Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través de correo electrónico designado para tal fin en coordinación con la DGIT."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Respecto al plazo otorgado para el reemplazo del persona solicitamos a la entidad que el plazo para realizar el reemplazo sea el estipulado en el artículo 190.5 del Reglamento de la Ley de contrataciones con el Estado, es decir como mínimo 5 días

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.4 Literal: . **Página:** 30

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 7.4.2 de los terminos de referencia.

Dicho numeral señala que la comunicacion del Contratista a la Entidad se realizara a las 24 horas de requerido y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (3) días calendario. Asimismo, el numeral 7.4.4 de los terminos de referencia señala que el reemplazo del personal, ya sea por razones atribuibles al contratista o a la SUNAT se debera efectuar previa aprobacion de la Entidad.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 50

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad aclarar que solo se pueden resolver los contratos en los supuestos previstos en el artículo 164° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, y siguiendo el procedimiento de resolución contractual previsto en el artículo 165° del mencionado Reglamento. Así, la decisión de la Entidad de resolver el Contrato, deberá ceñirse estrictamente a lo previsto en los referidos artículos del citado Reglamento.

En ese sentido, en estricta aplicación de la norma indicada, solicitamos suprimir lo dispuesto en el acápite 7.1.1 del numeral 7.1 otras obligaciones del contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.1 **Literal:** . **Página:** 28

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

Artículos 164° y 165° del Reglamento de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge. Según la Opinión N° 027-2014/DTN: ¿El incumplimiento de una obligación no esencial por parte del contratista ¿sea contractual, legal o reglamentaria¿, solo faculta a la Entidad a resolver el contrato; no siendo posible que el contratista ejerza su potestad de resolución ante el incumplimiento de una obligación no esencial de la Entidad.¿ Como consecuencia de ello, el incumplimiento de cualquier condición establecida en el contrato o los documentos que lo integran puede ser causal de resolución del contrato.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 51

Consulta/Observación:

De la revisión del referido numeral, se observa que la Entidad requiere que el postor cuente con Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR) vigente para el personal propuesto; sin embargo, de acuerdo a lo expuesto en el artículo 82° del Reglamento de la Ley N° 26790 - Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-97-SA, se debe precisar que la contratación de dicha póliza será de obligatorio cumplimiento para las entidades empleadoras cuando estas desarrollen actividades de alto riesgo señaladas en el Anexo N° 05; y, considerando que la prestación del servicio de telefonía fija, así como la instalación y puesta en marcha del servicio no se encuentran comprendidas dentro del citado Anexo, la Entidad estaría transgrediendo lo dispuesto por los principios de Eficiencia y Eficacia, recogidos en el literal f) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, y conforme a los cuales: "El proceso de contratación y las decisiones que se adopten en su ejecución deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales, garantizando la efectiva y oportuna satisfacción de los fines públicos para que tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de las personas, así como del interés público, bajo condiciones de calidad y con el mejor uso de los recursos públicos"

En ese sentido, solicitamos a la Entidad se sirva eliminar la contratación del Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo (SCTR) por cuanto dicha exigencia no solo encarece el costo del servicio sino que además resulta desproporcionada y arbitraria.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.2.1 **Literal:** . **Página:** 29

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

Artículo 2°, literal f) de la Ley de Contrataciones del Estado D.S. N° 009-97-SA

Análisis respecto de la consulta u observación:

Con respecto al SCTR, mencionar que el 03/06/2022, se publicó el Decreto Supremo Nro. 008-2022-SA que actualiza el Anexo 5 del Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley N° 26790), aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA, el cual tras más de 20 años actualiza el listado de las actividades consideradas de alto riesgo. La citada norma agrega 104 actividades que ahora están comprendidas en el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), entre las que cabe mencionar que se incorporó las sgtes:

6110 Actividades de telecomunicaciones alámbricas.

6120 Actividades de telecomunicaciones inalámbricas.

6130 Actividades de telecomunicaciones por satélite

6190 Otras actividades de telecomunicaciones

En ese sentido, NO SE ACOGE lo solicitado.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

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

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

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: . **Página: 29**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que por política y directiva del área administrativa solicitó la inclusión de la cláusula de confidencialidad en todos requerimientos con el fin de que se adopten las medidas necesarias hacia los proveedores, motivo por el cual se mantiene los requisitos indicados en el numeral 7.3 de los términos de referencia.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Observación: Nro. 53

Consulta/Observación:

Solicitamos eliminar las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación, teniendo en cuenta que como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención que se indiquen en la oferta, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.10.2 **Literal:** . **Página:** 32

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

Artículo 163° del Reglamento de la LCE

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo expuesto a la presente consulta, se precisa que las averías causadas por casos fortuitos ajenos al contratista como desastres naturales o la manipulación incorrecta del personal de la Entidad no serán consideradas en la penalidad en el caso que el contratista presente carta a la SUNAT dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al evento, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y luego de que la SUNAT evalúe y apruebe dicha justificación.

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

Se agregará el numeral 5.3.2.4.3 de los terminos de referencia el siguiente párrafo:

"Las averías causadas por casos fortuitos ajenos al contratista como desastres naturales o la manipulación incorrecta del personal de la Entidad no serán consideradas en la penalidad en el caso que el contratista presente carta a la SUNAT dentro de los siete (7) días calendarios posteriores al evento, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y luego de que la SUNAT evalúe y apruebe dicha justificación."

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

Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o el Centro de Solución de Controversias de la PUCP, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** clau 22 **Literal:** . **Página:** 49

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

.

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 225 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el arbitraje es nacional y de derecho, siendo que según el Pronunciamiento N°340-2019/OSCE-DGR, la información correspondiente a la cláusula de solución de controversias del respectivo contrato, corresponderá ser incluida -previo acuerdo- del ganador de la buena pro y la Entidad.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

En las base se indica: SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE LÍNEAS PRIMARIAS INBOUND

El servicio de voz Inbound, deberá efectuarse través de dieciocho (18) líneas primarias, distribuidas de la siguiente manera:

Nueve (09) líneas primarias para la Sede San Isidro.

Nueve (09) líneas primarias para la Sede La Victoria.

Al respecto, se solicita a la entidad confirmar que para entregar las 9 líneas primarias en cada sede se podrá realizar mediante un único gateway que asegure el crecimiento requerido.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2.1 **Literal:** . **Página:** 22
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que podrá entregar las 9 líneas primarias en cada sede mediante un único gateway, siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en bases.

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

En el numeral 5.3.2.1 de los terminos de referencia se agregara un segundo párrafo que inidcará lo siguiente:

"Se podrá entregar las 9 líneas primarias en cada sede mediante un único gateway, siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en bases."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 56

Consulta/Observación:

En las base se indica: SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE LÍNEAS PRIMARIAS OUTBOUND

El servicio de voz Outbound, deberá efectuarse través de dos (2) líneas primarias, distribuido de la siguiente manera:

Un (1) línea primaria para la Sede San Isidro.

Un (1) línea primaria para la Sede La Victoria.

Al respecto, se solicita a la entidad confirmar que para brindar las líneas E1 PRI del presente numeral también se podrá hacer uso de los gateways solicitados en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el crecimiento solicitado en bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2.3 **Literal:** . **Página:** 23

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que podrá hacer uso de los gateway para el servicio solicitado en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en los presente terminos de referencia.

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

En el numeral 5.3.2.3 de los terminos de referencia se agregará un tercer párrafo que indicará lo siguiente:

"Se podrá hacer uso de los gateway para el servicio solicitado en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en los presentes terminos de referencia"

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

En las base se indica: SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE LÍNEAS PRIMARIAS OUTBOUND

El servicio de voz Outbound, deberá efectuarse través de dos (2) líneas primarias, distribuido de la siguiente manera:

Un (1) línea primaria para la Sede San Isidro.

Un (1) línea primaria para la Sede La Victoria.

Al respecto, se solicita a la entidad confirmar que para brindar las líneas E1 PRI del presente numeral también se podrá hacer uso de la FO para el servicio solicitado en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el crecimiento solicitado en bases.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2.3 **Literal:** . **Página:** 23
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que podrá hacer uso de la fibra optica para el servicio solicitado en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en los presentes terminos de referencia.

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

En el numeral 5.3.2.3.1 de los terminos de referencia se agregará el siguiente párrafo:

"Se podrá hacer uso de la fibra optica para el servicio solicitado en el numeral 5.3.2.1 siempre que se garantice el servicio y el crecimiento solicitado en los presentes términos de referencia."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

En las base se indica: Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento e inestabilidad en la calidad del mismo, así mismo, en el numeral 5.3.2.4. se indica: El tiempo de subsanación de la avería no debe ser mayor a dos (2) horas. Se entenderá por Tiempo de Subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación por parte de la SUNAT al contratista, a raíz de una avería (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a satisfacción de la SUNAT

Considerando que las averías del tipo degradación del servicio requieren un mayor análisis y pruebas más exhaustivas, se solicita a la entidad confirmar que para dicho tipo de incidentes se brindará hasta 24 horas como plazo de resolución del mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2.4.2 Literal: . **Página: 24**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.3.2.4.3, de los terminos de referencia en relación al tiempo de subsanación de no mayor a dos (2) horas, dado la criticidad de atención de llamadas de los contribuyentes mediante el Call Center.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 59

Consulta/Observación:

En las bases se indica: Instalación y configuración del servicio

El plazo para la instalación del servicio (según lugares de instalación), será de máximo setenta (70) días calendario, contados a partir del día siguiente calendario de la aprobación del Plan de instalación del servicio por la supervisión de la SUNAT.

Al respecto, se solicita a la entidad confirmar que el plazo de implementación podrá ser como máximo 90 días calendario considerando que se debe realizar la importación de equipos gateways de mayores capacidades a las estándares.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.4.2.2 **Literal:** . **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Sin embargo, la Entidad aceptará ampliar el plazo de implementación del servicio como máximo 80 días calendario

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

Se adecuará el numeral 5.4.2.2 de los terminos de referencia como se indica a continuación:

El plazo para la instalación del servicio (según lugares de instalación), será de máximo ochenta (80) días calendario, contados a partir del día siguiente calendario de la aprobación del Plan de instalación.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 60

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista debe entregar reportes semanales sobre el tráfico en las líneas primarias, en el cual se identifique como mínimo:

Ocupado: que todas las líneas estaban tomadas y la comunicación devolvió el tono de ocupado.

No contestada: que las llamadas que generaron "ringing", pero no fueron atendidas por ninguna persona en el destino.

Congestión: a que la concurrencia de llamadas sobre la ruta generó una congestión que imposibilitó que el destino pueda recibir la llamada.

Rechazadas: que agrupa el resto de las llamadas que por algún motivo no fueron establecidas.

Considerando que los tipos de reportes solicitados están más orientados a los que se pueden extraer desde un tarifador, se solicita a la entidad confirmar que dichos reportes son opcionales o en su defecto que se pueda entregar un reporte mensual estándar con el consumo de llamadas salientes tal como el solicitado en el punto 5.5.3

Por otro lado En caso que la entidad requiera mantener este tipo de reportes, se solicita a la misma especificar claramente las características del tarifador, así como que asumirá la configuración de su central telefónica para el enlace con dicho tarifador, además de los servidores y licencias windows y antivirus necesarios para tal fin.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.2 de los términos de referencia.

La Entidad requiere contar con los reportes sobre el tráfico de líneas primarias de acuerdo a lo precisado como mínimo en el presente numeral.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 61

Consulta/Observación:

En base a la consulta anterior y en caso que la entidad requiera mantener este tipo de reportes, se solicita a la misma especificar claramente las características del tarificador, así como que asumirá la configuración de su central telefónica para el enlace con dicho tarificador, además de los servidores y licencias windows y antivirus necesarios para tal fin.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . **Página: 26**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.2 de los terminos de referencia.
Se precisa que actualmente la Entidad tiene un contrato actual con el mismo objetivo, mediante el cual se cuenta con el reporte de trafico de líneas primarias sin uso del tarificador de la infraestructura de Call Center.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

En las bases se indica:El contratista debe entregar reportes semanales sobre el tráfico en las líneas primarias, en el cual se identifique como mínimo:

Ocupado: que todas las líneas estaban tomadas y la comunicación devolvió el tono de ocupado.

No contestada: que las llamadas que generaron "ringing", pero no fueron atendidas por ninguna persona en el destino.

Congestión: a que la concurrencia de llamadas sobre la ruta generó una congestión que imposibilitó que el destino pueda recibir la llamada.

Rechazadas: que agrupa el resto de las llamadas que por algún motivo no fueron establecidas.

Solicitamos a la entidad considerar que los tipos de reportes "congestión" técnicamente no se puede identificar debido a que serían un tipo de llamada "ocupado", por lo que se solicita a la entidad retirar este tipo de reporte por no ser técnicamente viable.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.5.2 Literal: . **Página: 26**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.2 de los términos de referencia.

Se precisa que actualmente la Entidad cuenta con un Contrato mediante el cual se ejecuta el mismo servicio, en el cual se proporciona los reportes de tráfico de líneas primarias señalados.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista debe entregar reportes semanales sobre el tráfico en las líneas primarias, en el cual se identifique como mínimo:

Ocupado: que todas las líneas estaban tomadas y la comunicación devolvió el tono de ocupado.

No contestada: que las llamadas que generaron "ringing", pero no fueron atendidas por ninguna persona en el destino.

Congestión: a que la concurrencia de llamadas sobre la ruta generó una congestión que imposibilitó que el destino pueda recibir la llamada.

Rechazadas: que agrupa el resto de las llamadas que por algún motivo no fueron establecidas.

Solicitamos a la entidad considerar que los tipos de reportes "rechazadas" técnicamente no se puede identificar debido a que serían un tipo de llamada "no contestada", por lo que se solicita a la entidad retirar este tipo de reporte por no ser técnicamente viable

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.2 **Literal:** . **Página:** 26

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.2 de los términos de referencia.

Se precisa que actualmente la Entidad cuenta con un Contrato mediante el cual se ejecuta el mismo servicio, en el cual se proporciona los reportes de tráfico de líneas primarias señalados.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El reporte de rendimiento mensual del servicio, debe ser presentado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario del mes siguiente, una vez finalizado el mes de servicio, el cual debe contener la información de rendimiento de las líneas de red Inteligente, las líneas primarias inbound y outbound.

Se solicita a la entidad confirmar que el reporte solicitado será cubierto de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.5.3 REPORTE DE CONSUMO MENSUAL debido a lo indicado en las consultas precedentes.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.5.4 **Literal:** . **Página:** 27

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma, se mantiene lo requerido en el numeral 5.5.4 de los términos de referencia, se aclara que las consultas precedentes han estado referidas al numeral 5.5.2. de los terminos de refrencia.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	17:02:44

Consulta: Nro. 65

Consulta/Observación:

En las bases se indica: El contratista debe poseer los mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la seguridad de sus redes, sistemas de información y el servicio a proveer. Asimismo, el contratista debe garantizar la seguridad de sus redes y sistemas de información ante intrusiones de cualquier tipo, para lo cual asumirá la responsabilidad por hechos que afecten la imagen de la SUNAT producto de esta intrusión a sus redes, sin perjuicio de las acciones legales a los que la SUNAT pueda tomar en salvaguarda de su imagen Institucional.

Al respecto, solicitamos a la entidad confirmar que dicho supuesto no será aplicable ante nuevas modalidades de intrusiones de las cuales el contratista no tuviera conocimiento y que por tanto no hubiera podido aplicar previamente un plan de contingencia o mitigación.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.1.10 **Literal:** . **Página:** 29
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en ese sentido el contratista deberá de demostrar el supuesto mencionado.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 66

Consulta/Observación:

En atención del principio de Transparencia y Equidad, se requiere a la Entidad incorpore en los TDR se cumpla con notificar al contratista por correo o carta los Informes que dan Conformidad Mensual al servicio y/o cumpla con firmar las actas de conformidad mensual que remita el contratista, en atención de lo previsto en el Artículo 168. [Recepción y conformidad] del Reglamento del TUO de Ley de Contrataciones con el Estado, el cual establece que: ¿168.1. La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria. 168.2. La conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien verifica, dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias. Tratándose de órdenes de compra o de servicio, la conformidad puede consignarse en dicho documento. 168.3 La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación. (¿) 168.5. Cuando la Entidad exceda el plazo legal previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades¿.

Acápate de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.8 Literal: . **Página: 11**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

El participante hace referencia al numeral 3.8 del Capítulo I de la Sección General de las Bases el. Al respecto las Bases Estandarizadas señalan que dicha sección no puede modificarse en ningún extremo bajo sanción de nulidad. En ese sentido, no se puede incorporar ningún texto en el referido numeral.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 67

Consulta/Observación:

"En el numeral de la referencia se establece lo siguiente:

""Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de Un mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la emisión del Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación"".

Agradeceremos precisar que el plazo de 1095 días de vigencia del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de suscrito el acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento o desde la fecha en que se indique en dicha acta. "

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 1.8 **Literal:** . **Página:** 13

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que es a partir de la fecha que se indique en el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 68

Consulta/Observación:

Agradeceremos confirmar que en caso deba presentarse la Carta fianza de Garantía de fiel cumplimiento para la suscripción del contrato se utilizará: (i) la denominación social de la Entidad: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA; (ii) la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1; (iii) la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT, por lo que deberá figurar lo siguiente - Garantía de fiel cumplimiento del proceso CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1 - "SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT" y finalmente no se requerirá la inclusión del RUC de la Entidad, bastará con que figure la denominación social.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a) **Página: 18**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisan los datos a consignar en la Carta Fianza: Razón social: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA-SUNAT. Procedimiento de selección: CONCURSO PÚBLICO N° 0022-2024-SUNAT/8B7200. Objeto del procedimiento: SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT.. No es necesaria la inclusión del RUC de la SUNAT

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

No corresponde.

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

Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Observación: Nro. 69

Consulta/Observación:

De la revisión efectuada al numeral 2.3 de la Bases, se observa que la Entidad solicita que se presente para el perfeccionamiento del contrato: copia de vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato y la copia del DNI del representante legal en caso de persona jurídica. Sobre el particular, es importante precisar que de acuerdo a lo dispuesto en las Bases Estándar de Adjudicación Simplificada para la Contratación de Servicios en general, aprobado con Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, y en concordancia a lo establecido en el artículo 04° del Decreto Legislativo N° 1246, no corresponde que la Entidad contratante exija los referidos documentos cuando la misma sea usuaria activa de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE); ello debido a que, la citada documentación puede ser obtenida directamente mediante la interoperabilidad. En ese sentido, de encontrarse vuestra Entidad Activa en la página web del PIDE, solicitamos eliminar la referida documentación para el perfeccionamiento del contrato.

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** d) y e) **Página:** 16

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

art 04° del Decreto Legislativo N° 1246 y art. 2 del TUO de la Ley N° 30225

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge debido a que si bien las entidades públicas no pueden exigir la documentación cuando ésta sea usuaria del PIDE y siempre y cuando el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma; en el presente caso, el servicio para acceder al requisito solicitado no se encuentra activo (ver: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/305761-catalogo-de-servicios-de-la-pide>) para el caso de vigencias de poder y el OEC de la SUNAT no cuenta con la opción de revisión de DNI habilitada.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

"Solicitamos confirmar que, dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir el comprobante de pago correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página: 18**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se iniciará el proceso de pago. Asimismo, el reglamento de Comprobante de pago ha establecido la oportunidad de emisión de los comprobantes de pago.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página: 18**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de que la prestación del servicio inicie antes del día de facturación asignada, la primera facturación incluirá el prorrateo del servicio ejecutado durante los días previos al comienzo del ciclo de facturación. De la misma manera con el último comprobante de pago a emitirse; siempre y cuando no afecte o se exceda del monto de contrato vigente.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

"Consulta:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se procederá con el pago de las contraprestaciones pactadas en el plazo establecido según reglamento de contrataciones. Del mismo modo, se precisa que la normativa especial aplicable a una contratación pública es la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, motivo por el cual, para casos de incumplimiento contractual, tanto el artículo 36 del TUO de la Ley 30225, así como el artículo 164 de su Reglamento han señalado que cualquiera de las partes podrá resolver el contrato cuando la otra incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello; asimismo, los supuestos de aplicación de penalidades, su fórmula de cálculo y el procedimiento aplicable se encuentran expresamente señaladas en el numeral 7.9 del capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

"Consulta:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página:** 18

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de que la prestación del servicio inicie antes del día de facturación asignada, la primera facturación incluirá el prorrateo del servicio ejecutado durante los días previos al comienzo del ciclo de facturación. De la misma manera con el último comprobante de pago a emitirse; siempre y cuando no afecte o se exceda del monto de contrato vigente.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

"En el numeral de la referencia se solicita lo siguiente:

""El tiempo de subsanación de la avería no debe ser mayor a dos (2) horas. Se entenderá por Tiempo de Subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación por parte de la SUNAT al contratista, a raíz de una avería (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a satisfacción de la SUNAT"".

Agradeceremos precisar que el plazo de 2 horas será contabilizado desde la generación del ticket correspondiente."

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 5.3.2.4.3 **Literal:** . **Página:** 24

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se aclara que el tiempo de atención de la avería se iniciará desde la comunicación al Contratista de la existencia de una avería por parte de la SUNAT(llamada de servicio) , de acuerdo a lo precisado en el numeral 5.3.2.4.3 de los terminos de referencia.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

"En el numeral de la referencia se establece lo siguiente:

""El plazo de ejecución del servicio será de Un mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la emisión del Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento"".

Agradeceremos precisar que el plazo de 1095 días de vigencia del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de suscrito el acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento o desde la fecha en que se indique en dicha acta. "

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 5.4.2 **Literal:** . **Página:** 25

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que es a partir de la fecha en que se indique el Acta de conformidad de inspección y pruebas de puesta en funcionamiento

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que los permisos municipales, si bien los solicitaría el contratista, su aprobación no dependen de este motivo por el cual agradeceremos confirmar que en caso de retraso en las aprobaciones de los permisos municipales y que dicho retraso genere demoras en la implementación del servicio, los mismos no serán considerados imputables al contratista por lo que no serán causal de penalidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2.2 Literal: . **Página: 25**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. El Contratista deberá cumplir con los permisos y prever las precauciones respectivas.
En caso de retrasos en la implementación, la Entidad evaluará las causantes para determinar responsabilidades.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Agradeceremos precisar que la entidad otorgará todas las facilidades de acceso correspondiente y que cualquier demora en brindar los accesos no será considerado como parte del plazo de implementación, y por ende no penalizados al contratista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.4.2.2 Literal: . **Página: 25**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se confirma. Se aclara que la Entidad otorgará todas las facilidades de acceso correspondiente y que cualquier demora la Entidad evaluará las causantes para determinar responsabilidades

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

"

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad contenida en el numeral de la referencia, no resulta aplicables en los siguientes supuestos:

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

"

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.3 Literal: . **Página: 29**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que por política y directiva del área administrativa solicitó la inclusión de la cláusula de confidencialidad en todos requerimientos con el fin de que se adopten las medidas necesarias hacia los proveedores, motivo por el cual se mantiene los requisitos indicados en el numeral 7.3 de los términos de referencia.

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

No corresponde

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

En atención del principio de Transparencia y Equidad, se requiere a la Entidad incorpore en los TDR se cumpla con notificar al contratista por correo o carta los Informes que dan Conformidad Mensual al servicio y/o cumpla con firmar las actas de conformidad mensual que remita el contratista, en atención de lo previsto en el Artículo 168. [Recepción y conformidad] del Reglamento del TUO de Ley de Contrataciones con el Estado, el cual establece que: ¿168.1. La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria. 168.2. La conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien verifica, dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias. Tratándose de órdenes de compra o de servicio, la conformidad puede consignarse en dicho documento. 168.3 La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación. (¿) 168.5. Cuando la Entidad exceda el plazo legal previsto para emitir la conformidad o pronunciarse sobre el levantamiento de las observaciones, los días de retraso no pueden ser imputados al contratista a efectos de la aplicación de penalidades¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.8.2 **Literal:** . **Página:** 32

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Como parte de procedimiento interno en cumplimiento lo establecido en el RLCE, el área que otorga la conformidad, hace de conocimiento al contratista el acta de conformidad u observaciones

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

Se incorporara el siguiente parrafo en el numeral 7.8.1 de los terminos de referencia:

"El área que otorga la conformidad, hace de conocimiento al contratista el acta de conformidad u observaciones."

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

"Solicitamos confirmar que, dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir el comprobante de pago correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.9 Literal: . **Página: 32**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se iniciará el proceso de pago. Asimismo, el reglamento de Comprobante de pago ha establecido la oportunidad de emisión de los comprobantes de pago.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 81

Consulta/Observación:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.9 Literal: . **Página: 32**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de que la prestación del servicio inicie antes del día de facturación asignada, la primera facturación incluirá el prorrateo del servicio ejecutado durante los días previos al comienzo del ciclo de facturación. De la misma manera con el último comprobante de pago a emitirse; siempre y cuando no afecte o se exceda del monto de contrato vigente.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 82

Consulta/Observación:

"Consulta:

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

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

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las bases integradas del procedimiento de selección en el capítulo III, numerales 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.5.5 y 5.5.6 establecen los entregables que deberá entregar el contratista semanalmente y mensualmente como documentación de sustento de la prestación; razón por la cual, siempre que el contratista cumpla con el procedimiento establecido para la conformidad del servicio, se procederá con el pago de las contraprestaciones pactadas en el plazo establecido según reglamento de contrataciones. Del mismo modo, se precisa que la normativa especial aplicable a una contratación pública es la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, motivo por el cual, para casos de incumplimiento contractual, tanto el artículo 36 del TUO de la Ley 30225, así como el artículo 164 de su Reglamento han señalado que cualquiera de las partes podrá resolver el contrato cuando la otra incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello; asimismo, los supuestos de aplicación de penalidades, su fórmula de cálculo y el procedimiento aplicable se encuentran expresamente señaladas en el numeral 7.9 del capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

"Consulta:

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

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.9 Literal: . **Página: 32**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

En el caso de que la prestación del servicio inicie antes del día de facturación asignada, la primera facturación incluirá el prorrateo del servicio ejecutado durante los días previos al comienzo del ciclo de facturación. De la misma manera con el último comprobante de pago a emitirse; siempre y cuando no afecte o se exceda del monto de contrato vigente.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:00:10

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

Agradeceremos precisar que ante la detección los supuestos de aplicación de penalidades y otras penalidades la Entidad informará al contratista brindándole cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos sobre su falta de responsabilidad en las mismas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7.1 Literal: . **Página: 32**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La SUNAT comunicará de manera formal la aplicación de penalidades en la prestación, que de tener algún reclamo posterior, deberán tener en cuenta las consideraciones establecidas en la Normativa de Contrataciones.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código : 20552504641	Fecha de envío : 23/05/2024
Nombre o Razón social : WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío : 19:00:10

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

"En el numeral de la referencia se establece un cuadro de penalidades con valores o rangos que se encuentran errados. Veamos:

< 98% a < 99.9%
< 97% a < 98%]
< 96% a < 97%]
< 95% a < 96%]
< 94% a < 95%]
Menor o igual a 94%

Teniendo en cuenta que según lo dispuesto en el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado, las penalidades deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación y con el fin de evitar interpretaciones en las penalidades a aplicar agradeceremos confirmar que el texto correcto de los RANGOS UPTIME para la penalidad es el siguiente:

>98% y <= 99.9%
> 97% y <= 98%]
> 96% y <= 97%]
> 95% y <= 96%]
> 94% y <= 95%]
Menor o igual a 94%"

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 7.10.2.1 **Literal:** . **Página:** 33
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

En atención a lo mencionado, se confirma y se aclara en las bases la actualización de las penalidades :

RANGO UP TIME
>98% y <= 99.9%
> 97% y <= 98%]
> 96% y <= 97%]
> 95% y <= 96%]
> 94% y <= 95%]
Menor o igual a 94%"

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

Adecuara en el numeral 7.10.2 de los terminos y en la Cláusula Décima Séptima de la Proforma de Contrato, relacionado a penalidades, como se indica a continuación:

"RANGO UP TIME
>98% y <= 99.9%
> 97% y <= 98%]
> 96% y <= 97%]
> 95% y <= 96%]
> 94% y <= 95%]
Menor o igual a 94%"

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

"Consulta:

Agradeceremos confirmar que en el anexo N°4 (DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO) se consignará, todo lo descrito en el numeral 1.8, página 13 de la presente bases."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: - **Página: 13**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el Anexo N° 4 - Declaración Jurada de Plazo del Servicio contenido en las bases del presente procedimiento de selección considera el plazo y condiciones señaladas en el numeral 1.8, Capítulo I de la Sección Específica de las bases.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

"Consulta:

Teniendo en cuenta que el numeral 2.2.1.1 de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: ""El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿.

Solicitamos confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas."

Acápites de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.2 **Literal:** - **Página:** 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los documentos indicados en el 2.2.1.1 del Capítulo II de la Sección Específica de las bases integradas son los que los participantes en el procedimiento de selección deberán presentar para que el comité determine la admisión de su oferta.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

"Consulta:

A fin de evitar eventuales contradicciones entre objeto de la convocatoria descrito en las bases y/o la descripción del objeto descrito en el portal oficial del SEACE.

Agradeceremos a vuestra entidad, confirmar que en el anexo N°3, se consignará la descripción del objeto que figura en la página oficial del SEACE."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2 Literal: d) **Página: 15**
Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que la descripción del objeto a contratar mediante el presente procedimiento de selección indicado en el el Anexo N° 3, así como en el numeral 1.2, Capítulo I de la Sección Específica de las Bases, se encuentra acorde con la descripción del objeto a contratar consignado en el SEACE.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

"Consulta:

Teniendo en cuenta que el proceso está convocado bajo el sistema de contratación de Suma Alzada y que asimismo no contempla los servicios de prestación principal y prestación accesoria.

Agradeceremos confirmar que el postor presentará sólo el anexo N° 6 con el precio total de la oferta (Un sólo monto), mas no será necesario detallar el monto por la prestación principal y la prestación accesoria."

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2. **Literal:** g) **Página:** 15

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el presente procedimiento de selección se ha convocado bajo el sistema de contratación de precios unitarios, conforme a lo señalado en el numeral 1.5, Capítulo I de la Sección Específica de las bases.

En ese sentido, el Anexo N° 6 Precio de la Oferta contenido en las bases del presente procedimiento esta acorde con dicho numeral, por lo que su presentación deberá ajustarse a dicho modelo.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

"Consulta:

Teniendo en cuenta que para el numeral 2.3. de los Requisitos para perfeccionar el contrato, se tiene la Directiva N°001-2019-OSCE/CD que precisa que ""La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato"".

Agradeceremos confirmar, que el postor ganador de la buena pro, solo presentará los documentos obligatorios del numeral 2.3. - Capítulo II del Procedimiento de selección, para el perfeccionamiento del contrato."

Acápito de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.3. **Literal:** - **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Los documentos señalados en el numeral 2.3 de Capítulo II de la Sección Especifica son los unicos que el postor ganador de la buena pro debe presentar como requisito para el perfeccionamiento del contrato..

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 91

Consulta/Observación:

"Consulta:

Teniendo en cuenta el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital establece la obligatoriedad de la mesa de partes virtual en todas las Entidades del Estado.

Agradeceremos confirmar, cual es la dirección del correo electrónico y/o mesa de partes virtual, donde se enviará los documentos del perfeccionamiento del contrato (a excepción de la carta fianza siempre en cuando aplique)

De no aceptar los documentos vía digital, agradeceremos confirmar, cual es el horario máximo, de recepción de los documentos por mesa de partes presencial."

Acápito de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3. Literal: - **Página: 16**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.4 del Capítulo II de la sección específica de las bases, el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Avenida Garcilaso de la Vega 1472 Cercado de Lima ¿ LIMA o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

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

De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.4 del Capítulo II de la sección específica de las bases, el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Avenida Garcilaso de la Vega 1472 Cercado de Lima ¿ LIMA o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 92

Consulta/Observación:

"Consulta:

Agradeceremos confirmar, que los documentos (De los requisitos del perfeccionamiento del contrato) serán de acuerdo a los formatos establecidos por el postor ganador de la buena pro.

De ser negativo el enunciado previo, agradeceremos adjuntar los formatos establecidos del numeral 2.3. para los requisitos del perfeccionamiento del contrato."

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3. **Literal:** - **Página:** 16

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que únicamente se han establecido formatos para los siguientes requisitos: g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación (Anexo N° 9). m) Declaración Jurada de compromiso de integridad. (Anexo N° 10)

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Observación: Nro. 93

Consulta/Observación:

"Consulta:

De acuerdo al principio de Transparencia del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""Las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia, y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad. Este principio respeta las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.""

Agradeceremos a vuestra Entidad con la finalidad de obtener una mayor concurrencia de postores y una mayor competencia de precios, considerar como válido (para la experiencia del postor en la especialidad) los servicios similares de telefonía digital. (Considerar que en bases se acepta el servicio de telefonía móvil)"

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** - **Literal:** B **Página:** 36

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge. Se aceptará como servicio similares a: Servicio de telefonía digital

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

En el numeral 3.2, literal B Experiencia del postor en la Especialidad de los Requisitos de calificación, se agregara como servicio similar:

"Servicio de telefonía digital"

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	19:04:27

Consulta: Nro. 94

Consulta/Observación:

"En bases dice:

Consulta:

De acuerdo al principio de Transparencia del reglamento de contrataciones del estado, el cual precisa:

""Las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia, y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad. Este principio respeta las excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.""

De lo expuesto, agradeceremos a vuestra entidad, considerar como valido, que los documentos que se soliciten en las bases y que NO hayan sido incluidas en el numeral 2.2.1.1 (Documentos para la admisión de la oferta) y/o en el numeral 2.3. (Requisitos para el perfeccionamiento del contrato) serán presentados para la etapa de implementación, por lo que únicamente será obligatorio los documentos solicitados en el numeral 2.2.1.1. y el numeral 2.3."

Acápito de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** "2.2 2.3." **Literal:** - **Página:** 15-1

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que en el numeral 2.1.1.1 de Capítulo II de la Sección Específica de las Bases y en el numeral 2.3. del mismo capítulo se encuentran establecidos los documentos de presentación obligatoria para la admisión de la oferta y para la suscripción del contrato respectivamente. En los términos de referencia del servicio, numeral 3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases, señala los documentos que el contratista deba presentar previamente al inicio del servicio.

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

No corresponde.

Entidad convocante : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT
Nomenclatura : CP-SM-22-2024-SUNAT/8B7200-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : SERVICIO DE VOZ MEDIANTE LÍNEAS PRIMARIAS, DE RED INTELIGENTE PARA LA PLATAFORMA DEL CALL CENTER DE LA SUNAT

Ruc/código :	20552504641	Fecha de envío :	23/05/2024
Nombre o Razón social :	WIN EMPRESAS S.A.C.	Hora de envío :	23:33:14

Consulta: Nro. 95

Consulta/Observación:

"Dice: ""ógica E1/PRI configuradas con treinta (30) canales de comunicación de 64Kbps cada una. Se precisa que el modelo de Gateway es CISCO2921/K9 y tiene las capacidades de los puertos E1/PRI requeridos por sede, con interface del tipo RJ45""

Se solicita confirmar que la central CISCO 2921/K9, cuenta con todos los puertos E1 disponibles solo para la conexión entre el Gateway del proveedor con la central CISCO."

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 5.3.2 Literal: 5.3.2.1 **Página: 22**

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

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el Gateway CISCO2921/K9 no es una central telefonica.
Asimismo se precisa que el gateway en mención tiene las capacidades de los puertos E1/PRI requeridos por sede.

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

No corresponde.