



RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA

No. 103-2019/SUNAT/8B0000

APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA PROVISIÓN DE LICENCIAMIENTO DE POSICIONES DE AGENTES Y TARJETAS PRIMARIOS PARA LA SOLUCIÓN DE CALL CENTER DE LA MARCA CISCO

Lima, 05 NOV. 2019

VISTOS:

El Informe N° 57-2019-SUNAT/1U4200 de la División de Arquitectura Tecnológica, el Informe N° 60-2019-SUNAT/8B1100 de la División de Programación y Gestión, y el Memorandum N° 379-2019-SUNAT/8B1000 de la Gerencia Administrativa, y;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

De conformidad con los fundamentos y conclusiones contenidos en el Informe N° 57-2019-SUNAT/1U4200 y el Informe N° 60-2019-SUNAT/8B1100, que se adjuntan y forman parte de la presente resolución, y;

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 29, numeral 29.4, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y de conformidad con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD; y, en uso de las facultades conferidas mediante Resolución de Superintendencia N°110-2019/SUNAT;

C. Salas
CARMEN SALARDI BRAMONT
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN

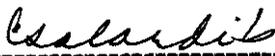


SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO por un periodo de cuarenta y ocho (48) meses; dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la presente estandarización.

ARTÍCULO SEGUNDO. - DISPONER que la División de Programación y Gestión, publique la presente resolución junto con los informes que forman parte de la misma, en la página web Institucional.

Regístrese y comuníquese.



• **CARMEN SALARDI BRAMONT**
Intendente Nacional
INTENDENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



MEMORANDUM N° 379-2019-SUNAT/8B1000

A : **CARMEN LUCY SALARDI BRAMONT**
Intendente Nacional de Administración

DE : **MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ**
Gerente Administrativo (e)

ASUNTO : Estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas primarios para la solución Call Center de la SUNAT de la marca CISCO

REFERENCIA : a) Informe N° 057-2019-SUNAT/1U4200
b) Memorandum N° 208-2019-SUNAT/1U1200
c) Informe N° 60-2019-SUNAT/8B1100

FECHA : 04 NOV. 2019

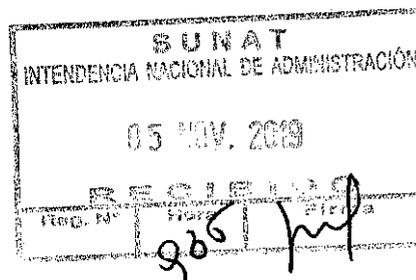
Me dirijo a usted, a fin de hacer de su conocimiento que mediante el documento a) de la referencia, elevado mediante documento b) de la referencia, la División de Arquitectura Tecnológica, sustentó la necesidad de realizar el proceso de estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas primarios para la solución Call Center de la SUNAT de la marca CISCO.

En virtud a lo señalado en el informe de la referencia c), la División de Programación y Gestión, recomendó la aprobación de la estandarización solicitada, la misma que cuenta con opinión favorable de esta Gerencia, habiéndose justificado la estandarización acorde con lo dispuesto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD – “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”.

En este sentido, se remite el proyecto de Resolución de Intendencia y los documentos que la sustentan, para la aprobación correspondiente.

Atentamente,

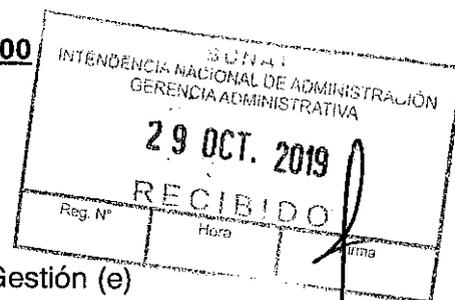

MAGALY ORDOÑEZ ENRIQUEZ
Gerente Administrativo (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



MOE/HAC/RAG/DCF.
c.c.: División de Programación y Gestión



INFORME N° 60-2019-SUNAT/8B1100



A : FELIPE OSWALDO PANTA CAMPOS
Gerente Administrativo

DE : JAVIER NICANOR PEREZ ALARCON
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

ASUNTO : Estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO

REFERENCIA : a) Informe N° 57-2019-SUNAT/1U4200
b) Memorándum N° 208-2019-SUNAT/1U1200

FECHA : 29 OCT. 2019

1. Antecedentes

Mediante el documento a) de la referencia, la División de Arquitectura Tecnológica, sustenta la estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO.

2. Objetivo

Verificar si el Informe, señalado en los antecedentes, permite concluir que resulta inevitable adquirir dicho bien haciendo referencia a una marca, con el objetivo de que la Intendencia Nacional de Administración apruebe el proceso de estandarización.

3. Base Legal

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva N° 004-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

4. Análisis

4.1 Sobre el proceso de estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO.

En el Informe Técnico de la referencia a), la División de Arquitectura Tecnológica, sustenta el cumplimiento de los siguientes presupuestos:

4.1.1 La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura preexistente.

El Anexo 1 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, define **Estandarización** como el "Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes".



En el literal a), del numeral 4, del Informe Técnico, la División de Arquitectura Tecnológica, detalla el equipamiento e infraestructura preexistente que compone la solución de Call Center de la SUNAT, que consta de:

- Central telefónica CUCM CISCO
- Contact Center Express CCX CISCO
- Mediasense CISCO
- Workforce Management CISCO
- PC Systel VSUALSOFT
- Vocalizer Nuance
- Middleware
- Quality Management CISCO y CALABRIO
- IM Presence CISCO
- Social Miner
- Sistemas de Monitoreo CISCO
- Taggeador de RUC en Grabaciones ALTUS
- Gateway

4.1.2 Descripción de los bienes requeridos

En el literal b), del numeral 4, del Informe de la referencia se señala y describe pormenorizadamente los bienes que se requiere contratar: "(...) provisión de licenciamiento para el incremento de posiciones de agentes y tarjetas primarios de la marca CISCO (...)".

4.1.3 Uso o aplicación que se le dará a los bienes requeridos

Conforme lo indicado en el literal c), del numeral 4, del Informe de la referencia "La provisión del hardware que consiste de tarjetas primarios y el software que consiste del licenciamiento de posiciones de agentes, pasará a formar parte de la plataforma tecnológica del Call Center que se encuentra en producción, permitiendo que la solución de Call Center de la SUNAT, amplíe las capacidades de dicha infraestructura (...)".

4.2 Justificación de la Estandarización

Conforme lo indica el literal d) del Informe de la referencia:

Los bienes que se requieren contratar son complementarios al equipamiento preexistente.

"Los bienes a adquirirse son complementarios a la infraestructura preexistente, siendo necesario que el modelo de la tarjeta de primario sea compatible con el Gateway de marca Cisco, y el incremento debe ser de la misma marca existente, dado que los componentes del sistema de la Central de consultas de la SUNAT corresponden a elementos propietarios del fabricante (Cisco) no es técnicamente posible hacer una ampliación de la capacidad operativa, del Sistema de la Central de consultas de la SUNAT, empleando componentes de marcas distintas a las implementadas"

Los bienes que se requieren contratar son imprescindibles

Conforme se indica en el literal d), del numeral 4, del Informe de la referencia "Los bienes a adquirirse son imprescindibles para garantizar la funcionalidad del sistema pues de no contar con los bienes estandarizados conllevaría a la provisión de bienes que no sean compatibles con la arquitectura preexistente, ocasionando probables inconvenientes de integración, inestabilidad tecnológica o brindar un mal servicio a las llamadas que ingresen al Call Center de la SUNAT (...)".



Asimismo, se señala que "(...) implementar una solución alternativa significaría un nuevo diseño y mayor costo en contraposición con la ampliación, pues implicaría implementar una nueva solución de Call Center (...)”

Incidencia Económica de la prestación

Conforme se indica en el numeral iv), del literal d), del numeral 4, de la Justificación de la estandarización del Informe Técnico de la referencia “Considerando que la SUNAT ha informatizado sus procesos tributarios y aduaneros y los ofrece a los contribuyentes y operadores de comercio exterior, el no potenciar estas capacidades informáticas se vería como una restricción de los canales de atención mediante los cuales los contribuyentes pueden acceder a la SUNAT, afectando drásticamente los objetivos estratégicos institucionales como son mejora del cumplimiento tributario y aduanero, reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras y reducir el fraude aduanero así como la imagen de la institución”.

5. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria.

Nombre : Jorge Jesús Arroyo Loyola
Registro : 1156
Cargo : Especialista

Nombre : Carmen Lezma Suarez
Registro : 092A
Cargo : Jefe de la División de Arquitectura Tecnológica

Fecha de Elaboración del Informe

25 de Setiembre de 2019

6. Conclusiones

El Informe Técnico presentado por la unidad orgánica sustenta con criterio técnico y objetivo que la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO resulta complementario e imprescindible a la infraestructura preexistente.

El Informe Técnico N° 057-2019-SUNAT/1U4200, referido a la estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO, fue evaluado por el señor Jorge Jesús Arroyo Loyola, especialista de la División de Arquitectura Tecnológica y aprobado por la señora Carmen Lezma Suarez, jefe de la División de Arquitectura Tecnológica.

Finalmente, cabe precisar que, según lo indicado en el informe de la referencia, se confirma que esta estandarización no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

7. Recomendación

Considerando lo señalado en los antecedentes, objetivo, análisis de los aspectos técnicos y formales, así como lo dispuesto en la Directiva N° 04-2016-OSCE-CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda aprobar la estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución



de Call Center de la marca CISCO por el periodo de vigencia de cuarenta y ocho (48) meses; sin embargo, de variar las condiciones técnicas o tecnológicas que determinan esta estandarización, esta aprobación quedará sin efecto.

Es todo cuanto tengo que informar.



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Javier Nicanor Pérez Alarcón".

Javier Nicanor Pérez Alarcón
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

INFORME N° 57 - 2019-SUNAT/1U4200

A : **Carmen Lezma Suarez**
Jefe de la División de Arquitectura Tecnológica

DE : Jorge Jesús Arroyo Oyola
Especialista de la División de Gestión de Arquitectura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la marca CISCO.

REF. : Directiva N° 004-2016-OSCE/CD

FECHA : 25 Setiembre 2019

1. MATERIA

El presente informe técnico sustenta la estandarización para la provisión de licenciamiento y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la SUNAT.

2. BASE LEGAL

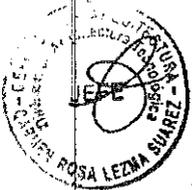
- LCE – Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento vigente.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

En fecha 26.12.2018 se da la conformidad a la prestación principal de la solución de Call Center de la SUNAT de acuerdo con las bases integradas LP N° 002-2015-SUNAT/8B1200, primera convocatoria: Provisión de plataforma tecnológica para el Call Center de la SUNAT.

El contratista ofertó e implemento la plataforma tecnológica Call Center Cisco en la SUNAT en la que se incluye los siguientes principales componentes:

FABRICANTE	COMPONENTES	FUNCIONES
Cisco	Communication Manager(CUCM)	Central Telefónica IP y softclient IP
Cisco	Unified Contact Center Express.	Gestión de colas (inbound y outbound).
Cisco	Mediasense.	Grabación de llamadas.
Cisco	Unified Communication Manager IM & Presence.	Mensajería instantánea.
Cisco	SocialMiner.	Webchat.
Cisco	Unified Intelligence Center.	Dashboards, GUI de gestión, reportes.
Cisco	Unified Workforce Optimization Workforce Management.	Gestión de horarios e indicadores claves de desempeño
Cisco	Unified Workforce Optimization Quality Management.	Gestión de la calidad de las llamadas.
Visualsoft	PCSistel	Tarifificador de llamadas



[Handwritten signature]

Mediante memorándum Electrónico N° 00032 - 2019 - 7B2200, el área usuaria solicita adquisición de 30 licencias de software para la atención de llamadas de consultas telefónicas con la finalidad de incrementar la capacidad operativa de la solución de Call Center de la SUNAT.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento o infraestructura preexistente.

La arquitectura de la solución es del tipo Empresarial y esta implementada en configuración de Clúster con Alta Disponibilidad, fail-over y redundancia geográfica de manera transparente y automática para los contribuyentes. El nodo principal se encuentra implementado en el Datacenter de San Isidro y el nodo secundario o de respaldo se encuentra implementado en el Datacenter de Miraflores.

La solución tiene la capacidad operativa para soportar 180 llamadas simultáneas originadas por los Contribuyentes y una capacidad de atención de 180 agentes multifuncionales que manejan llamadas Inbound y Outbound.

1. Central Telefónica CUCM Cisco

El sistema Cisco Unified Communication Manager (CUCM) brinda el servicio de telefonía IP a la infraestructura de Contact Center para la atención de contribuyentes y público en general. La central telefónica registra como recursos a los Softclient, Teléfonos IP y Gateways de voz para proveer este servicio. Cada uno de los equipos Gateway cuenta con 6 interfaces para la interconexión con la red pública de telefonía, PSTN a través de Primarios.

2. Contact Center Express CCX CISCO

El sistema Contact Center Express (CCX) brinda el servicio de Automatic Call Distribution (ACD) de las comunicaciones entrantes y salientes y lo designa a los agentes de acuerdo con un conjunto de skills, grupos o campañas.

Soporta la capacidad de integrar múltiples canales de comunicación como: voz, chat externo, correo y redes sociales.

El sistema tiene registrado 180 licencias de agentes basado en posiciones, lo cual permite manejar una concurrencia simultánea de agentes logueados al sistema.

El sistema de Contact Center Express integra otros módulos de la solución como: Workforce Management, Quality Management, Middleware, Text to Speech (Nuance) y Social Miner.

3. Mediasense CISCO

El sistema Mediasense brinda el servicio de grabación de llamadas de las comunicaciones entrantes y salientes de los teléfonos o Softclient de Agentes.

El sistema tiene la capacidad de grabación de 180 sesiones concurrentes, lo cual permite que todos los agentes puedan registrar las comunicaciones.

4. Workforce Management CISCO

El sistema Workforce Management brinda el servicio de generación de horarios de agentes de acuerdo con unos indicadores de productividad del Contact Center.

El sistema tiene una capacidad de gestión de horarios de 180 agentes nombrados.

5. PC System VISUALSOFT

El sistema PC System brinda el servicio de generación de reporte y tarificación de las llamadas telefónicas. La información es obtenida mediante la obtención de logs de la central Telefónica.

Cada sistema tiene una capacidad de realizar el reporte y Tarificación a 200 anexos.



6. Vocalizer Nuance

El sistema Vocalizer brinda el servicio de Text to Speech que permite vocalizar un texto o información almacenada en una base de datos para brindar una notificación almacenada en una base de datos para brindar una notificación o comunicación sonora a los contribuyentes o público en general que llaman al IVR. La información es obtenida mediante el uso de un Middleware que interpreta la información de los Webservices.

7. Middleware

El sistema Middleware brinda el servicio de conexión con los Webservices de la SUNAT, lo cual permite obtener la información de los contribuyentes y brindarla a los agentes del Contact Center, desde una página web desde el cliente Finesse. También tiene la funcionalidad de almacenar la información en forma de anotaciones dentro de un historial de llamadas del contribuyente.

8. Quality Management CISCO y CALABRIO

El sistema Quality Management brinda el servicio de evaluación de la calidad de las llamadas grabadas, esta evaluación es realizada mediante una interfaz web que permite primero escuchar las grabaciones y después evaluar cada llamada de agente.

9. IM Presence CISCO

El sistema IM Presence brinda el servicio de comunicación interna de chat entre agentes y supervisores desde el cliente Jabber.

El sistema tiene una capacidad de 180 licencias por la cantidad de agentes.

10. Social Miner

El sistema Social Miner brinda los servicios de acceso al canal de atención de chat externo y el acceso de canal de atención de redes sociales.

11. Sistemas de Monitoreo CISCO

El sistema de monitoreo de la solución permite detectar alguna incidencia y reportarlo a un Centro de Monitoreo del fabricante CISCO, los componentes de esta solución son los siguientes: Smart Call Home y Smart Total Care.

12. Taggeador de RUC en Grabaciones ALTUS

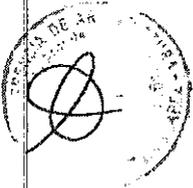
Esta aplicación recibe la información del número de RUC del sistema de Contact Center Express CISCO a través de lo digitado por el contribuyente por DTMF, la cual es inyectada como metadata en el Mediasense CISCO para una posterior búsqueda.

13. Gateway

Equipo el cual alberga las tarjetas de primarios de conexión al operador de telefonía Centurylink. Actualmente la solución del Call Center cuenta con 3 tarjetas de primarios tanto en la sede San Isidro como en la sede I Lima (Miraflores).

b) Descripción del bien o servicio requerido.

Se requiere de la provisión de licenciamiento para el incremento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios de la marca Cisco para la solución de Call Center que incluye instalación, configuración, pruebas y puesta en producción del hardware, software y licenciamiento, que una vez adquirido, se integraría como parte de la solución actual de Call Center de la SUNAT para la ampliación de posiciones de agentes. La ampliación debe realizarse en el clúster de alta disponibilidad; tanto en la plataforma de los equipos en producción como de los equipos de respaldo. El detalle del requerimiento, tanto para la plataforma en producción como para la de respaldo, es el siguiente:



[Handwritten signature]

Cuadro No 1. Detalle de los componentes requeridos:

Requerimientos:
Licencias de Telefonía CUCM para registro de Softclient
Licencias de Contact Center CCX para uso IVR, ACD e Interfaz de atención y Reportes
Licencias Workforce Management de gestión de horarios de Agentes
Licencias de puertos de grabación Mediasense
Licencias de AQM CISCO para evaluación de atención de agentes mediante escucha de grabación de audio en los Datacenters de San Isidro y Miraflores
Licencias de terminales de Tarifador PC Systel en los Datacenters de San Isidro y Miraflores
Tarjetas de primarios, PRI

Incluye el servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica de los componentes de hardware y software que conforman la ampliación.

Se adjuntan al presente Informe Técnico copia de los Términos de Referencia para la ampliación de posiciones de agentes, en esta oportunidad, de 30 posiciones de agentes y del servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica por 04 años.

c) Uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.

La provisión del hardware que consiste de tarjetas de primarios y el software que consiste del licenciamiento de posiciones de agentes, pasará a formar parte de la plataforma tecnológica del Call Center que se cuenta en producción, permitiendo que la solución de Call Center de la SUNAT, amplíe las capacidades de dicha infraestructura para recepcionar treinta(30) llamadas adicionales provenientes de los contribuyentes las cuales ingresan a través del proveedor de la red de telefonía pública y esta a su vez a través del Gateway de voz que forma parte de la infraestructura preexistente, por otro lado la activación del licenciamiento solicitado permitirá incrementar el número de posiciones de agentes o canales de atención telefónica a fin de mejorar el servicio que se brinda a los Contribuyentes.

Así mismo permitirá mantener la topología; de alta disponibilidad, fail-over y redundancia geográfica; en caso algún componente o el sistema principal se encuentre fuera de operación.

d) Justificación de la estandarización.

- i. *Los bienes a adquirirse son complementarios a la infraestructura preexistente, siendo necesario que el modelo de la tarjeta de primario sea compatible con el Gateway de marca Cisco, y el incremento de licenciamiento también debe ser de la misma marca existente, dado que los componentes del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT corresponden a elementos propietarios del fabricante (Cisco) no es técnicamente posible hacer una ampliación de la capacidad operativa, del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT, empleando componentes de marcas distintas a las implementadas.*
- ii. *Los bienes a adquirirse son imprescindibles para garantizar la funcionalidad del sistema, pues de no contar con los bienes estandarizados conllevaría a la provisión de bienes que no sean compatibles con la arquitectura preexistente, ocasionando probables inconvenientes de integración, inestabilidad tecnológica o brindar un mal servicio a las llamadas que ingresan al Call Center de la SUNAT provenientes de los contribuyentes puesto que al llamar a la central de consultas brindaría tono de ocupado, las llamadas no serían atendidas.*



[Handwritten signature]

iii. De otro lado, implementar una solución alternativa significaría un nuevo diseño y mayor costo, en contraposición con la ampliación, pues implicaría implementar una nueva solución de Call Center lo cual generaría un mayor presupuesto y tiempo de ejecución del proyecto, asimismo no se aseguraría la funcionalidad con la que cuentan actualmente los agentes.

No es posible implementar una solución en paralelo, de diferente fabricante, pues no se garantizará en integrarse de manera nativa con la actual plataforma, de hacerlo, generaría un alto riesgo en la correcta operación del servicio de la Central de Consultas de la SUNAT y que no está alineado con los Objetivos Estratégicos Institucionales.

iv. Incidencia Económica

Considerando que la SUNAT ha informatizado sus procesos tributarios y aduaneros, y los ofrece a los contribuyentes y operadores de comercio exterior, el no potenciar estas capacidades informáticas se vería como una restricción de los canales de atención mediante los cuales los contribuyentes pueden acceder a la SUNAT afectando drásticamente los objetivos estratégicos institucionales como son "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras y Reducir el fraude aduanero así como a la imagen de la Institución

5. VIGENCIA

El período de vigencia de la estandarización es de 48 meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto al margen de que esté vigente.

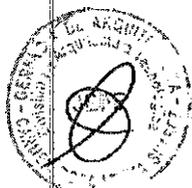
6. RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Arroyo Oyola, Jorge Jesús
	REGISTRO SUNAT	1156
	CARGO	Especialista
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U4200-DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Lezma Suarez, Carmen
	REGISTRO SUNAT	092A
	CARGO	Jefe de la División de Arquitectura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U4200-DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

7. CONCLUSIÓN

- Garantizar el valor económico de la inversión realizada en la implementación de la solución actual del Call Center exige que dicha plataforma pueda ser utilizada por agentes de atención adicionales a los que existen actualmente.
- No es posible concretar la ampliación de hardware, software y licenciamiento para ampliar las posiciones de agentes de la Central de Consultas, con componentes alternativos debido a que los mismos corresponden a soluciones propietarias por lo que resulta imprescindible que el hardware, software y licenciamiento a adquirir sea el señalado en el cuadro No. 1.
- No es posible implementar una plataforma paralela, debido a los costos, y a la imposibilidad de mantener una gestión centralizada y conservar las funcionalidades para los agentes adicionales.



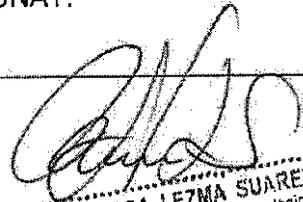
[Handwritten signature]

En ese sentido del análisis realizado se concluye que es necesario realizar la estandarización para la contratación de la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la solución de Call Center

La estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia dado que en el mercado local existen proveedores con experiencia en la marca que puedan lograr la implementación y participar libremente.

8. RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, se recomienda aprobar la estandarización de la provisión de licenciamiento y tarjetas de primarios para la solución de Call Center de la SUNAT.

	 CARMEN ROSA LEZMA SUAREZ Jefe de División de Arquitectura Tecnológica DIRECCIÓN DE ARQUITECTURA
ELABORADO POR 1156. Jorge Jesús Arroyo Oyola	EVALUADO POR (firma y sello) 092A. Carmen Lezma Suárez