INFORME DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE OFERTAS

LLAMADO: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER - AD REFERENDUM"

ID N° 404684

Asunción, 14 de marzo de 2022.

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 27º de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas" elevamos al Directorio de la Empresa el Informe resultante del análisis de las ofertas presentadas en el marco de la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER - AD REFERENDUM" con ID Nº 404684.

En ese sentido, primeramente resulta importante destacar que el Comité de Evaluación de Ofertas ha sido constituido por Resolución Nº 2 del Acta de Directorio N° 1506/2021 de fecha 14 de enero de 2022, indicándose que el mismo estará conformado por: 1) Gerente General o representante, 2) Gerente Financiero o representante y 3) Gerente Administrador del Contrato o representante.

Una vez verificadas las ofertas, y de conformidad a lo establecido en el Art. 67º del Decreto Nº 2992/19 que reglamenta la Ley N° 2051/03, pasamos a expresar cuanto sigue:

1. DATOS DEL LLAMADO:

CATEGORIA DEL BIEN/SERVICIO:	7 - Servicios Técnicos
NUMERO DEL PAC:	404684
MONTO GLOBAL ESTIMADO:	AD REFERENDUM
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA (CDP) N°	AD REFERENDUM
NOMBRE DEL LLAMADO:	SERVICIO DE CONTACT CENTER AD REFERENDUM
MODALIDAD DE CONTRATACION:	LPN - Licitación Pública Nacional
PLURIANUALIDAD:	AD REFERENDUM
FORMA DE ADJUDICACION:	POR TOTAL
PLAZO DEL CONTRATO:	Hasta Cumplimiento Total de Obligaciones
FUENTE DE FINANCIAMIENTO:	AD REFERENDUM
Resolución Nº 2 del Acta de Directorio N° 1506/2021 de fecha 14 de enero de 2022	POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES CORRESPONDIENTE A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER AD REFERENDUM" - ID Nº 404684

Abg. Juan Pablo Morínigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

2. ACTA DE APERTURA DE OFERTAS:

Conforme se desprende del Acta de Apertura de fecha 23 de febrero de 2022, se ha procedido a la apertura de las siguientes:

Oferentes	Formulario de Oferta debidamente Firmado	Documento que acredita la identidad y la representación del firmante de la oferta	Declaración Jurada del Artículo 40	Garantía de Mantenimiento de Oferta
ONLINE PARAGUAY S.A.	SI	SI	SI	**Moneda de la oferta:** Guaraníes **Monto total de la oferta:** 4.672.800.000 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora:** INTERCONTINENTAL DE SEGURO Y REASEGURO S.A **Monto total asegurado Gs.:** 250.000.000 **Vigencia de la Póliza:** De 23/02/2022 a 23/05/2022, 89 días
AVANZA PARAGUAY SOCIEDAD ANONIMA	SI	SI	SI	**Moneda de la oferta:** Guaraníes **Monto total de la oferta:** 4.870.452.000 **Tipo de Garantía:** POLIZA DE SEGURO **Empresa Aseguradora:** MAPFRE **Monto total asegurado Gs.:** 246.000.000 **Vigencia de la Póliza:** De 22/02/2022 a 30/04/2022, 67 días

Oferentes	Páginas foliadas	Constancia del SIPE N°	Muestras
ONLINE PARAGUAY S.A.	16	1681563	NO
AVANZA PARAGUAY SOCIEDAD ANONIMA	179	1681431	NO

No hubo observaciones de terceros.

3. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CARÁCTER SUSTANCIAL:

Posteriormente, se ha procedido a la verificación del cumplimiento de las ofertas respecto al cumplimiento de las documentaciones básicas de carácter sustancial, de conformidad a lo establecido en el Art 61º del Decreto N° 2992/19, el Pliego de Bases y Condiciones y demás disposiciones que rigen a las Compras Públicas, observándose lo siguiente:

DOCUMENTOS	ONLINE PARAGUAY S.A.	AVANZA PARAGUAY S.A.
Formulario de Oferta (*) *[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]*	CUMPLE	**NO CUMPLE(2)**
Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)*La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.*	CUMPLE(1)	----------
Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.		
Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)	CUMPLE	----------

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.	CUMPLE	----------
Fotocopia simple de los documentos de identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.	CUMPLE	----------
Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)	CUMPLE	----------
Constancia SIPE N°	1681563	----------

Las documentaciones figuradas "Activos o Históricos" en la Constancia SIPE presentada, fueron verificadas, concluyendo que CUMPLEN con todas las condiciones establecidas en el llamado.

(1) De conformidad a lo establecido en el art. 46° del Decreto N° 2992/19, se solicitó al oferente la prórroga del plazo de validez de su oferta por 60(sesenta) días adicionales al originalmente solicitado por el PBC, es decir hasta el 13/05/2022; dando respuesta favorable mediante nota de fecha 09/03/2022, siendo las 09:03 horas. Cabe aclarar que la Garantía de Mantenimiento de Ofertas presentada con la oferta tiene vigencia hasta el 23/05/2022, por lo que también cubre el plazo de la prórroga solicitada.

(2) La planilla de precios presentada por la firma AVANZA PARAGUAY S.A. no corresponde a la planilla de precios generada electrónicamente a través del SICP, ya que en la misma se modificó la descripción del **ÍTEM 3.3** a "*Solution para Atención al Cliente por sesión – hasta 25.000 usuarios*" debiendo corresponder "*Solution para Atención al Cliente por sesión*"; observándose que incorporó la siguiente descripción a la Lista de Precios: "***hasta 25.000 usuarios***"; descripción que no se encuentra presente en la planilla generada por el SICP.

Así mismo, dicha limitación de usuarios establecida por el oferente, tampoco se encuentra indicada en el pliego de bases y condiciones del llamado.

Al respecto se recuerda que el pliego de bases y condiciones prevé en su apartado DATOS DE LA LICITACIÓN, "*Difusión de los documentos de la licitación. Todos los datos y documentos de esta licitación deben ser obtenidos directamente del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP). Es responsabilidad del oferente examinar todos los documentos y la información de la licitación que obren en el mismo*" y "*Precio y Formulario de la Oferta. El oferente indicará el precio total de su oferta y los precios unitarios de los bienes que se propone suministrar, utilizando para ello el formulario de oferta y lista de*

Abg. Juan Pablo Moringo Pampal
Gerente Comercial
essap sa

Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

precios, disponibles para su descarga a través del SICP, formando ambos un único documento…".

Encontrándose la disconformidad detectada presente en un documento de carácter sustancial conforme al Art. 61° del Decreto N° 2992/2019: "*Serán considerados documentos de carácter sustancial: a) El formulario de oferta y la lista de precios, debidamente llenados y firmados;…*" ; no resulta posible solicitar rectificación alguna por lo que rezan el mismo decreto en su Art 59° "*no se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación a los precios ni a la sustancia de la oferta, excepto para confirmar la corrección de errores aritméticos*" y Art 60°: "*Toda oferta que no se ajuste sustancialmente al Pliego de bases y condiciones será rechazada por la Convocante.* ***No podrán subsanarse estas deficiencias para lograr la aceptación de la oferta***".

En consecuencia, aplicando el Art. 63 Método de Evaluación inc. a. número 1. "*Se verificará el cumplimiento de cada oferta respecto al suministro de la documentación básica de carácter sustancial, eliminándose aquellas que no cumplan con el suministro de dicha documentación, o que dicha documentación sea insatisfactoria*"; es rechazada la oferta presentada por **AVANZA PARAGUAY S.A.**

4. TABLA COMPARATIVA DE PRECIOS DE LAS OFERTAS AJUSTADA POR ERRORES ARITMÉTICOS:

De conformidad a la disposición contenida en el inciso a) núm. 2) del Art. 63º del Decreto Nº 2992/19, se ha procedido a la verificación de la planilla de precio presentada por la firma oferente que ha cumplido con la documentación de carácter sustancial, resultando que no presenta errores aritméticos:

					ONLINE PARAGUAY S.A.	
Ítem	**Descripción del Bien**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Precio unitario (IVA incluído)**	**Precio total**
1	Servicio de Atención al Cliente "Call Center"	Unidad	EVENTO	24	180.932.500	4.342.380.000
2	Envio masivo de SMS (mensajes)					
2.1	Licencia mensual de uso de plataforma de envio SMS masivo mensual, con acceso a aplicativo WEB SMS Center	Unidad	EVENTO	24	850.000	20.400.000
2.2	Plan mensual mensajes SMS a todas las operadoras	Unidad	EVENTO	24	4.500.000	108.000.000
3	WhatsApp Business					
3.1	Servicio de desarrollo de APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema ERP de Essap S.A para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicio por mora. configuración inicial, pruebas, etc.	Unidad	EVENTO	24	1.375.000	33.000.000
3.2	Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y Conversación con clientes vía WhatssApp: Proceso de aprobación con WhatsApp (Conforme a las especificaciones técnica)	Unidad	EVENTO	24	1.062.500	25.500.000
3.3	Solution para Atención al Cliente por sesión	Unidad	EVENTO	24	5.980.000	143.520.000
					Precio Total	**4.672.800.000**

Abg. Juan Pablo Torrijo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Andrés López R.
Gerente General
essap sa

4.1 Aplicación del margen de preferencia:

No habiendo más de una oferta en evaluación, el margen de preferencia en marco de la Ley N° 4.558/11 y sus reglamentaciones y el margen de preferencia local establecido en el Decreto N° 2992/19 Artículo 64 inc. b)., no es aplicado en el presente llamado.

4.2 Verificación del precio ofertado por la firma participante:

En virtud al cumplimiento de la RESOLUCION DNCP N° 1890/2020 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMINETOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03", conforme al Artículo 4° punto 1 de la referida normativa, se examinaron los precios cotizados por las firma que ha cumplido hasta este punto de la evaluación, resultando que los ítems **2.1, 3.2 y 3.3** se encuentran fuera de los rangos establecidos.

La composición de los precios fuera de rango ha sido analizado por la Gerencia Comercial Gran Asunción, que por comunicación interna GCGA N° 115/2022 expresa:

COMUNICACIÓN INTERNA GCGA N° 115/2022

A : GERENCIA DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES.
DE : GERENCIA COMERCIAL GRAN ASUNCIÓN.
REF. : Remisión de Informe.
FECHA: 07/03/2022

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en relación a la comunicación interna **UOC-CEO N° 154/2022**, a través de la cual solicitan, a los efectos de dar cumplimiento a la **Resolución DNCP N° 1890/2020** "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACION DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY N° 2051/03"; Informe sobre si la composición de los precios ofertados por el Oferente **ONLINEPARAGUAY S.A.**, se encuentran dentro de los limites razonablemente aceptables y si se garantizará la satisfacción de la necesidad institucional en las mejores condiciones de oportunidad, calidad y costo.

En ese sentido, esta Gerencia no tiene objeción sobre los precios presentados debido a que, independientemente a que dichos precios estén por encima/debajo de lo ofertado en el mercado, se cuenta con el compromiso del oferente en cuanto al cumplimiento de la provisión de los productos ofertados sin desmedro de la calidad y garantía de los mismos, y a ejecutarse de acuerdo a la necesidad y satisfacción Institucional.

Atentamente,

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

5. VERIFICACIÓN DE LAS OFERTAS RESPECTO A LOS DEMÁS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES:

5.1 Solicitud de aclaración de la oferta y la respuesta del oferente:

De conformidad a lo establecido en el Art. 59º y 62°del Decreto Nº 2992/19, se ha procedido a solicitar aclaraciones y la presentación de documentos de carácter formal cuya presentación han sido omitidos respecto a la oferta presentada:

Nota CEO N° 127/2022 de fecha 01/03/2022 a ONLINE PARAGUAY S.A.:

- *Se solicita la remisión de evidencia documentada que demuestren el cumplimiento de los requisitos solicitados para la EXPERIENCIA.*
- *Se solicita la remisión de evidencia documentada que demuestren el cumplimiento de los requisitos solicitados para la CAPACIDAD TÉCNICA.*
- *De conformidad a la RESOLUCIÓN DNCP N° 1890/2020 "POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03", se solicita la remisión de* ***una explicación detallada de la composición de sus precios ofertados en el presente llamado****, considerando lo siguiente:*

ítem	*Descripción*	*Precio Unitario ofertado*	*Precio Referencial*	*15% por encima*	*25% por debajo*
2.1	*Licencia mensual de uso de plataforma de envio SMS masivo mensual, con acceso a aplicativo WEB SMS Center*	*850.000*	*2.282.210*	*Dentro del Rango*	*sobrepasa*
3.2	*Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y Conversación con clientes vía WhatssApp: Proceso de aprobación con WhatsApp (Conforme a las especificaciones técnica)*	*1.062.500*	*2.380.864*	*Dentro del Rango*	*sobrepasa*
3.3	*Solution para Atención al Cliente por sesión*	*5.980.000*	*4.452.680*	*sobrepasa*	*Dentro del Rango*

Habiendo concedido plazo de hasta las 09:00 hs. del 03/03/2022, el oferente dio oportuna respuesta a la solicitud de la Convocante en fecha 03/03/2022 a las 07:29 hs.

Nota CEO N° 163/2022 de fecha 08/03/2022 a ONLINE PARAGUAY S.A.:

- *Prórroga del plazo de validez de su oferta, por un plazo de 60 (sesenta) días adicionales al originalmente solicitado por el Pliego de Bases y Condiciones, es decir hasta el 13/05/2022. El pedido obedece a que el llamado de referencia se encuentra aún en etapa de evaluación y el plazo fijado en el Pliego de Bases y Condiciones para la validez de la oferta se encuentra próximo a vencer. Considerando que la Garantía de Mantenimiento de Oferta cubre el plazo de la prórroga, no es necesaria el endoso de la misma.*

Abg. Juan Pablo Moringo Parquet
Gerente Comercial
essapsa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essapsa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essapsa

- *Balance General y cuadro de Estado de Resultados de los años [2018,2019,2020] para contribuyente de IRACIS/IRE.*

Habiendo concedido plazo de hasta las 09:00 hs. del 10/03/2022, el oferente dio oportuna respuesta a la solicitud de la Convocante en fecha 09/03/2022 a las 09:03 hs.

5.2 Verificación de la Capacidad Legal del Oferente:

Con la ponderación de "CUMPLE – NO CUMPLE", se ha realizado la verificación de las documentaciones presentadas por el oferente que ha cumplido hasta este punto de la evaluación, apartado "Requisitos Documentales para la evaluación de las condiciones de participación", con el fin de comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas, cuyo resultado se detalla a continuación:

DOCUMENTOS	ONLINE PARAGUAY S.A.
Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social	CUMPLE Certificado N° 3287682
Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar Para el Margen de Preferencia Local NO APLICA. Considerando criterio de la Dirección Jurídica de la DNCP, a través del Dictamen DJ N° 13830/2021 sobre la inaplicabilidad del margen de preferencia local por estar esta Convocante domiciliada en Asunción, capital	N/A
Constancia presentación de la Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos ante la Contraloría General de la República, para los sujetos obligados según los incisos a) y b) del numeral 2 del art. 1 de la Ley N° 6355/19 o Resolución Judicial que declare la aplicación de dicha Ley como Inconstitucional o disponga la Suspensión de sus efectos.	CUMPLE DJBR N° 13225
Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios	CUMPLE
Certificado de Cumplimiento Tributario	CUMPLE Certificado N° 4270129575106
Patente comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente	CUMPLE

5.2.1 Verificación de las Prohibiciones de los Incs. "a" y "b" del Artículo 40, según Resolución DNCP N° 849/15:

Con respecto a los criterios de calificación requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones, con base a lo establecido en el Art. 40, incisos "a" y "b" de la Ley 2051/03 y en el marco de lo dispuesto en la Resolución DNCP Nº 849/2015, se ha procedido a verificar a todos los oferentes y sujetos individualizados participantes del llamado que han cumplido hasta este punto de la evaluación, a fin de constatar si los mismos se encuentran comprendidos en alguna de las prohibiciones del precepto legal precitado, según lo siguiente:

La verificación realizada se sustenta sobre la base de los datos declarados por el oferente en el Formulario de Declaración Jurada de Miembros.

Inciso "a": Según Comunicación Interna UACP N° 105/2022 la Dirección de Talento Humano de la Essap S.A., informa que "*...las personas mencionadas no mantienen vinculación alguna con la empresa*".

Abg. Juan Pablo Domingo Barquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Inciso "b": Según Consulta de ser o no Funcionario/a Público/a proveída desde el portal www.documentos.gov.py, "No registran datos en el Sistema Nacional de Administración de RRHH (SINARH) y Nomina de Funcionarios Permanentes o Contratados (Altas y Bajas)", las personas afectadas según Constancias SFP N° 2797475, 2797469, 2797466 y 2797460.

Por lo expuesto, se concluye que el oferente no se encuentra imposibilitado para presentar propuestas en los procedimientos de contratación regidos por la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

5.2.2 Verificación del Registro de Inhabilitados – DNCP / SIPE:

A modo de respaldar los controles sobre la firma oferente, se ha revisado el Registro de Inhabilitados y la sección Sanción a Proveedores del SICP, donde:

ONLINE PARAGUAY S.A. con **RUC N° 80101720-3** no registra datos, así tampoco las personas declaradas por el oferente en el Formulario de Declaración Jurada de Miembros, encontrándose habilitado al momento de la presentación y apertura de ofertas.

5.3 Verificación de la Capacidad Financiera:

De conformidad a lo establecido en los Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación del PBC, se ha procedido a verificar la capacidad financiera, constatándose el siguiente análisis:

OFERENTE: ONLINE PARAGUAY S.A.						
Ratios		Ejercicios			Promedio	Calificación
		2018	2019	2020		
Liquidez	ac	125.178.013	55.856.078	96.799.738	4,24	CUMPLE
	pc	11.923.247	43.376.944	104.289.070		
	R=	**10,50**	**1,29**	**0,93**		
Endeudamiento	pt	11.923.247	75.091.864	208.184.498	0,29	CUMPLE
	at	125.178.013	196.299.555	525.380.420		
	R=	**0,10**	**0,38**	**0,40**		
Rentabilidad	ut	13.254.766	3.242.982	199.069.064	0,72	CUMPLE
	c	100.000.000	100.000.000	100.000.000		
	R=	**0,13**	**0,03**	**1,99**		

Referencia:

a. *Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente*
   Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los 3 últimos años
b. *Endeudamiento: pasivo total / activo total*
   No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los 3 últimos años
c. *Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital*
   El promedio en los últimos 3 años, no deberá ser negativo

5.3.1 Requisitos documentales para evaluar el presente criterio:

	ONLINE PARAGUAY S.A.
Balance General y cuadro de Estado de Resultados de los años [2018,2019,2020] para contribuyente de IRACIS/IRE.	CUMPLE
Formulario 106 de los últimos [2019,2020] años para contribuyentes del IRPC	N/A
Formulario 104 de los últimos [2019,2020] años para contribuyentes de Renta Personal	N/A

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Para contribuyentes de IVA general: IVA General de los ejercicios fiscales (años 2019,2020)	N/A

5.4 Verificación de la experiencia y capacidad técnica:

De conformidad a lo establecido en los Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación del PBC, se ha procedido a verificar la experiencia y capacidad técnica, constatándose el siguiente análisis:

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente

COMUNICACIÓN INTERNA GCGA N°119 /2022

A : Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones

DE : Gerencia Comercial Gran Asunción

REF : *REMISIÓN DE INFORME TÉCNICO*

FECHA : 08/03/2022

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en relación a la Comunicación Interna UOC CEO N° 162/2022, referente a observaciones realizadas al informe técnico sobre la Licitación Pública Nacional **"SERVICIO DE CONTAC CENTER – AD REFERENDUM" ID N° 404.684.**

En ese sentido, se adjunta el informe de evaluación, con los ajustes técnicos conforme al Pliego de Bases y Condiciones.

Atentamente.

Abg. Juan Pablo Morínigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Abg. Juan Pablo Morínigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTAC CENTER - AD REFERENDUM"
ID Nº 404.684

INFORME TÉCNICO SOBRE DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LOS OFERENTES

		REQUISITOS DOCUMENTALES					EXPERIENCIA REQUERIDA		CAPACIDAD TÉCNICA			
Item	Oferente	Formulario de Oferta	Garantía de mantenimiento de Oferta.	Certificado de cumplimiento con la Seguridad Social.	Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar.	Patente Comercial	Visita al sitio de ejecución del Contrato	Copia de contratos, facturaciones, y/o recepciones finales con entidades públicas y/o privadas. (Años 2020 y 2021)	Declaración Jurada de que cuenta con una estructura con capacidad para 300 (trescientos) personas activas. (Box)	Declaración Jurada de que cuenta con herramientas que permiten el Registro y Clasificación de clintes según el grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente, via telefónica.	Declaración Jurada de que cuenta con un sistema de gestión de la relación con el cliente.	Declaración Jurada de que cuenta con la capacidad humana y tecnologica para integrar su software con el de la Essap S.A
1	ON LINE PARAGUAY S.A	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente

essap GOBIERNO NACIONAL

Lic. Natalia Jara
Jefe de Unidad de Evaluación
ESSAP SA

COMUNICACIÓN INTERNA GCGA N° 128 /2022

A : Gerencia de la Unidad Operativa de Contrataciones

DE : Gerencia Comercial Gran Asunción

REF : **Informe de Visita Técnica**

FECHA : 10/03/2022

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, en el marco de la evaluación técnica, referente a la Licitación Pública Nacional **"SERVICIO DE CONTAC CENTER – AD REFERENDUM" ID N° 404.684.**

En ese sentido, informamos que en fecha 10/03/2022 hemos realizado la visita técnica en las oficinas corporativas del oferente ONLINE PARAGUAY, conforme lo establece el Pliego de Bases y Condiciones, a modo de corroborar los datos consignados en las respectivas ofertas concernientes a la Capacitad Técnica que indica lo siguiente:

- ✓ *En caso de ser necesario, la Convocante, a través del Comité de Evaluación, podrá realizar visitas técnicas, a fin de corroborar que los oferentes cumplen con los requerimientos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones.*

Al respecto, se adjuntan fotografías tomadas a las distintas áreas, internas y externas del establecimiento, las cuales reflejan su cumplimiento con los requerimientos de capacidad técnica, en cuanto a estructura y capacidad tecnológica.

Atentamente.

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

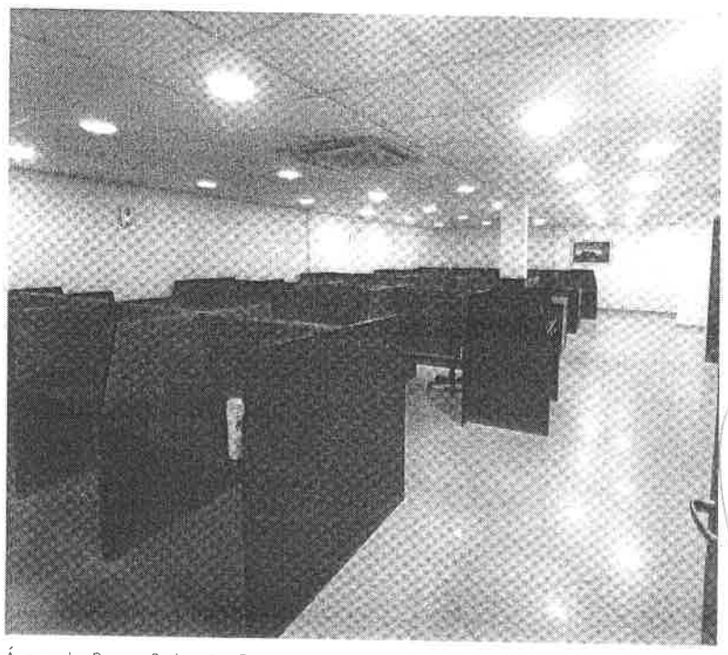
Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente

Oficina corporativa ONLINE PARAGUAY (Entrada Principal)



Área de Box – Sala de Operadores

Abg. Juan Pablo Moringo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Abg. Juan Pablo Moringo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.
José Berges 516 e/ San José y Brasil - Asunción
Teléfonos: 225-001/3

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente

Área de box - Sala de Operadores

Sala de Reuniones/Cursos/Capacitaciones

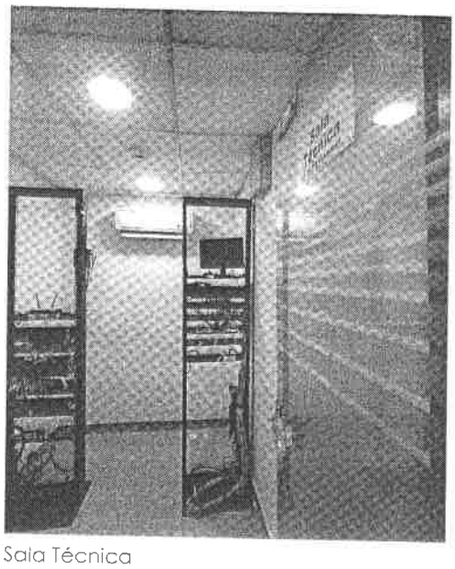
Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

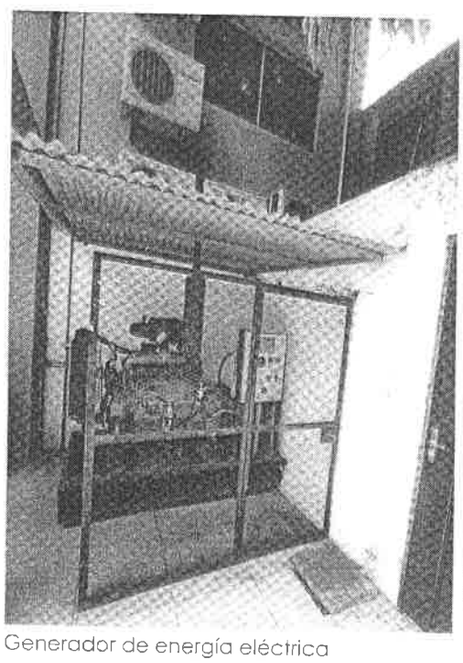
Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

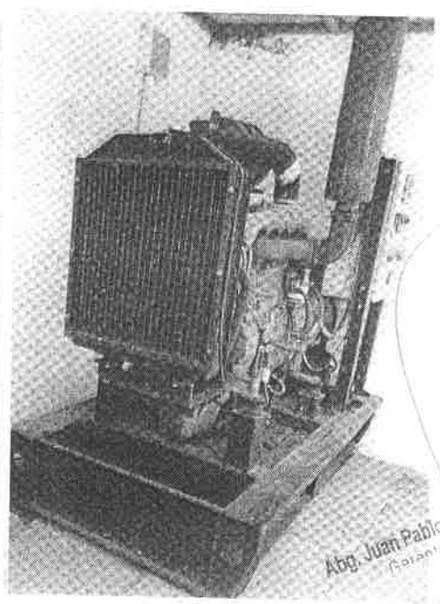
Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

essap GOBIERNO NACIONAL Paraguay de la gente



Sala Técnica





Generador de energía eléctrica

Abg. Juan Pablo Morinigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

5.4.1 Requisitos documentales para evaluar el presente criterio:

	ONLINE PARAGUAY S.A.
Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia.	
Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales con entidades públicas y/o privadas, que avalen la experiencia requerida.	CUMPLE
Requisito documental para evaluar la capacidad técnica.	
Declaración Jurada de que cuenta con una estructura con capacidad para 300 (trescientos) personas activas (Box).	CUMPLE
Declaración Jurada de que cuenta con herramientas que permiten el Registro y Clasificación de clientes según el grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente, vía telefónica.	CUMPLE
Declaración Jurada de que cuenta con un sistema de Gestión de la relación con el cliente.	CUMPLE
Declaración Jurada de que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el de la Essap S.A.	CUMPLE

CONCLUSIÓN:

Luego del análisis de las documentaciones presentadas por el oferente en el marco de la licitación y de los informes elaborados por los Sectores que apoyaron la tarea de evaluación respectiva; la empresa **ONLINE PARAGUAY S.A.** cumple con la totalidad de los criterios de orden legal, económico y técnico que han sido requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones.

Que, el Art. 65º del Decreto Nº 2.992/2019 que reglamenta la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas, establece: "*Criterio de Adjudicación: Atendiendo a lo dispuesto en la Ley, la adjudicación deberá recaer en el oferente cuya oferta:* ***1. cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en el Pliego de Bases y Condiciones; 2. tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato. 3. Presente el precio evaluado como más bajo.***".

Por tanto, atendiendo lo establecido en el Art. 28º de la Ley Nº 2051/03 "De Contrataciones Públicas": ***ADJUDICACIÓN.*** *Con base en el informe de evaluación, la Convocante adjudicará al participante que presente la oferta solvente que cumpla con las condiciones legales y técnicas estipuladas en los pliegos de bases y condiciones, que tenga las calificaciones y la capacidad necesaria para ejecutar el contrato. La misma deberá garantizar satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones exigidas*", y en base a las prerrogativas contenidas en los artículos 58° al 67° del Decreto N° 2992/2019; el Comité de Evaluación;

Abg. Juan Pablo Morinigo Peña
Gerente Comercial
essap sa

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

RECOMIENDA:

1° ADJUDICAR el llamado a **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER - AD REFERENDUM"** con **ID Nº 404684**, de acuerdo al siguiente detalle:

EMPRESA	PRECIO TOTAL (IVA INCLUIDO)
ONLINE PARAGUAY S.A. **RUC N° 80101720-3**	**Gs. 4.672.800.000.-** (guaraníes cuatro mil seiscientos setenta y dos millones ochocientos mil)

2° Elevar el presente Informe al Directorio de la Empresa, a través de la Unidad Operativa de Contratación, para la prosecución de los trámites administrativos restantes y se dicte la correspondiente Resolución.

MIEMBROS:

Gerente General o su representante

Dr. Carlos Antonio López R.
Gerente General
essap sa

Gerente Financiero o su representante

Lic. Héctor Enrique Ayala A.
Gerente Financiero
essap sa

Gerente Administrador del Contrato o su representante

Abg. Juan Pablo Merínigo Parquet
Gerente Comercial
essap sa