UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN
ADENDA N° 1 – LCO N° 48/2020

Asunción, 3 de marzo de 2021

Señores
PRESENTE

De nuestra consideración:

En atención a lo establecido en el punto 3 de la sección Datos de la Licitación (DDL) del Pliego de Bases y Condiciones para la **LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS N° 48/2020 – CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA CALL CENTER - ID N° 378707 – TERCER LLAMADO**, cumplimos en informar la modificación al PBC para el presente llamado:

Punto 1

El apartado **1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**, de la sección **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUMINISTROS REQUERIDOS** del PBC, queda redactado como sigue:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN
Contrato Cerrado

GENERALIDADES

En la presente Sección se indican los requerimientos y las condiciones generales y particulares que deberá cumplir el Proveedor, para el Banco Central del Paraguay, en adelante el ***BCP***, a fin de contar con un servicio de atención telefónica para los clientes, entidades, usuarios, y ciudadanos en general que deseen comunicarse con el BCP.

Los servicios serán administrados y supervisados por la Unidad de Coordinación del Área Cultural y Protocolo dependiente de la Gerencia de Patrimonio y Logística, en adelante ***UCACP***. El Director del UCACP nombrará un responsable, en adelante el Supervisor, quien actuará como contraparte del Proveedor.

OBJETIVO
Se requiere la implementación de un servicio especializado de atención telefónica, bajo la modalidad in situ para el BCP, a fin de atender las llamadas telefónicas internas realizadas al Call Center, de indicar los internos telefónicos previa consulta realizada a la Central Telefónica por los funcionarios y de atender las llamadas externas de la ciudadanía para su derivación a los internos de las distintas áreas de la Institución o al funcionario con quien se desea comunicar el interesado.

PERSONAL E INFRAESTRUCTURA
Suministrados por el BCP:

1. Un Supervisor quien indicará y priorizará los servicios a realizar, aprobará o rechazará los mismos y los informes presentados por el Proveedor, así como también realizará los informes de cumplimiento por los servicios prestados.
2. El BCP proveerá la instalación física, el headset y las estaciones de trabajo conectadas a la Central Telefónica para que el personal del Call Center pueda realizar sus funciones en tiempo y forma.
3. El BCP proveerá de toda la información necesaria a los operadores del Call Center, de manera a que los mismos deriven las llamadas a los internos que correspondan (Agenda telefónica actualizada).
4. El software a utilizar para la implementación del Call Center es el Open Scape Contact Center Server V8_R2.10.120., pudiendo la UCACP realizar el cambio y/o actualización del mismo en cualquier momento del contrato, para lo cual el Supervisor coordinará la debida capacitación de operación al personal contratado.

Suministrados por el Proveedor:

1. El Proveedor deberá contar con personal suficiente para cubrir cada turno, conforme se detalla más abajo, para asegurar la atención constante de llamadas.
2. El personal asignado por el Proveedor deberá ceñirse a las normas y procedimientos de seguridad de la información vigentes en el BCP.
3. El Proveedor tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc.
4. El Proveedor es responsable del desempeño, responsabilidad, experiencia e instrucción para el cumplimiento del servicio contratado, así como también del comportamiento, trato con el personal de la institución y con personas externas.
5. El personal involucrado al servicio queda obligado a cumplir con todas las normas, requerimientos de acceso y permanencia en el BCP, así como cumplir estrictamente todas las recomendaciones que surjan del Supervisor de la UCACP y de las autoridades competentes.
6. El proveedor deberá remitir mensualmente o a requerimiento al Supervisor del contrato, el informe conteniendo como mínimo la siguiente información: cantidad de llamadas recibidas discriminadas por rango de fecha y horarios.
7. El Proveedor deberá remitir mensualmente o a requerimiento al Supervisor del contrato, el informe conteniendo como mínimo la siguiente información: cantidad de llamadas recibidas discriminadas por rango de fecha, horario y área que recibe la llamada. Asimismo, se deberá remitir la estadística mensual de las llamadas por áreas.
8. Los operadores del Proveedor deberán manejar los idiomas español y guaraní.

Del Personal:
Se requiere la prestación del servicio de conformidad a lo establecido en la siguiente tabla:

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN
ADENDA N° 1 – LCO N° 48/2020

Cantidad de Recursos Humanos (personal técnico)	Horario Entrada / Salida	Tiempo para alimentación
2 (dos) personas	08:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.	45 (cuarenta y cinco) minutos
1 (una) persona	12:00 de 20:00 horas, de lunes a viernes.	45 (cuarenta y cinco) minutos

Un personal técnico de entre los citados se desempeñará como Coordinador del servicio (Team Leader) por parte del Proveedor y se encargará de informar al Supervisor del BCP todo lo concerniente al personal, de reportar cualquier evento o inconveniente que se suscite en el transcurso de la jornada de trabajo, y otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.
En caso de registrase la usencia, por motivos debidamente justificados, de cualquier personal asignado al BCP, el Proveedor deberá asignar el personal de reemplazo, el que deberá poseer el mismo perfil que el personal reemplazado, sin que ello signifique costos extras para el BCP.

El Oferente deberá presentar con su oferta un listado del personal del Call Center con sus correspondientes Currículum Vitae, conforme al formato establecido a continuación:

Formato del Curriculum Vitae de cada personal interviniente que el Oferente deberá presentar con su oferta:

Datos Personales:	**Requerimientos**
Nombre(s)	Especificar
Apellidos(s)	Especificar
Fecha de Nacimiento	Especificar
N° de Cedula	Especificar
Formación Académica:	
Nivel Secundario*	**Exigido**
Especialidad	Especificar
Año de Egreso	Especificar
Nivel Terciario	**Opcional**
Carrera:	Especificar
Culminación o año en curso:	Especificar

***El Oferente deberá adjuntar la fotocopia simple del título correspondiente al Nivel Secundario.**

El BCP se reserva el derecho de solicitar al Proveedor el remplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados.

CONDICIONES GENERALES

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO
El Proveedor deberá suscribir un Acuerdo de Nivel de Servicio, bajo los siguientes términos:
Horario y lugar de trabajo:
Lugar: El servicio se realizará en las oficinas de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones – GTIC (área telefónica), Primer Subsuelo (SS1) del Banco Central del Paraguay, o en su defecto en el lugar que sea asignado para el cumplimiento de las funciones solicitadas en la presente Sección.
Horario: comprende el horario normal de actividades: lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. El mismo podrá ser modificado temporal o permanentemente, a solicitud del BCP, y con el acuerdo del Proveedor, lo que no implicará el incremento del total de las horas contratadas.

Punto 2

La cláusula **9. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**, de la sección **MODELO DE CONTRATO N°** del PBC, queda redactada como sigue:

9. **ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO**
La administración del contrato estará a cargo de: La Unidad de Coordinación del Área Cultural y Protocolo dependiente de la Gerencia de Patrimonio y Logística.

Atentamente,

MARIA EMILIA ACHA PALACIOS Fecha: 2021.03.03 17:14:43 -03'00'
Directora
Unidad Operativa de Contratación

SILVIA PATRICIA NUÑEZ MAZACOTTE Firmado digitalmente por SILVIA PATRICIA NUÑEZ MAZACOTTE Fecha: 2021.03.04 10:25:38 -03'00'
Gerente
Gerencia de Patrimonio y Logística

WALTER ANTONIO ZARATE ALMIRON Firmado digitalmente por WALTER ANTONIO ZARATE ALMIRON Fecha: 2021.03.04 10:50:48 -03'00'
Sub Gerente General
Sub Gcia. Gral. de Administración y Finanzas

HOLGER ANIBAL INSFRAN IBARROLA Firmado digitalmente por HOLGER ANIBAL INSFRAN IBARROLA Fecha: 2021.03.04 15:22:19 -03'00'
Gerente
Banco Central del Paraguay