MINISTERIO DE
HACIENDA

CONCURSO DE OFERTAS N° 04/2018
"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALLA CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" ID: 344.447
ADENDA N° 1

Asunción, 26 de abril de 2018.

Señores:
OFERENTES
Presente

La Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación (CUOC), de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03, procede a emitir la siguiente **Adenda Nº 1** del Pliego de Bases y Condiciones correspondiente al llamado a Licitación por Concurso de Ofertas Nº 04/2018, convocada por este Ministerio para la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" - ID N° 344.447.

De igual manera, les recordamos que la presente enmienda formará parte del Pliego de Bases y Condiciones y, por consiguiente, será de observación y aplicación obligatoria por parte de los oferentes.

Se realizan las siguientes enmiendas, quedando todos los demás puntos no mencionados invariables y vigentes:

MODIFICACIÓN 1: **En el ANEXO B – DATOS DE LA CONTRATACIÓN (DDLC):**

DONDE DICE:

18. Para la evaluación y comparación de las ofertas, la Convocante utilizará los siguientes criterios:

b) Análisis de los precios ofertados: Durante la evaluación de las ofertas, luego de haber realizado la corrección de errores aritméticos y ordenar las ofertas de menor a mayor, conforme los precios ofertados, el Comité procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al treinta por ciento (30 %) para ofertas por debajo del precio referencial y del veinte por ciento (20%) para ofertas que se encuentren por encima del precio referencial, preparado por la Convocante y difundido con el llamado de contratación.

Si el Oferente no respondiese la solicitud, o /a respuesta no sea suficiente para justificar el precio ofertado del bien, obra o servicio, el precio será declarado inaceptable y la oferta rechazada, debiendo constar la explicación en el informe de Evaluación respectivo.

El análisis de los precios, con esta metodología, será aplicado a cada precio ítem, rubro o partida que contenga a oferta, independientemente del sistema de adjudicación adoptado por el llamado (por el total, lotes, ítems)".

DEBE DECIR:

18. Para la evaluación y comparación de las ofertas, la Convocante utilizará los siguientes criterios:

b) Análisis de los precios ofertados: Durante la evaluación de ofertas, luego de haber realizado la corrección de errores aritméticos y ordenar las ofertas de menor a mayor, conforme los precios ofertados, el Comité de

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COORD. UNIDAD OPERTIVA DE CONTRATACIONES

Evaluación procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al treinta por ciento (30%) para ofertas por debajo del precio referencial y del veinte por ciento (20%) para ofertas que se encuentren por encima del referencial preparado por la convocante y difundido con el llamado a contratación. Si el oferente no respondiese la solicitud, o la respuesta no sea suficiente para justificar el precio ofertado del bien, obra o servicio, la oferta podrá ser rechazada. El análisis de los precios, con esta metodología, será aplicado a cada ítem, rubro o partida que contenga la oferta y en cada caso deberá ser debidamente fundada la decisión de la Convocante en el ejercicio de su facultad discrecional.

MODIFICACIÓN 2: **En la Sección III – SUMINISTROS REQUERIDOS – 1. Especificaciones Técnicas:**

DONDE DICE:

H. FORMA DE PAGO.

1. MÉTODO DE FACTURACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES.
   a) La facturación mensual por parte del proveedor será efectuada por operador en base a horas trabajadas. Para la cotización deben diferenciarse las horas por tipo de servicio y rango de gestión:
      i. Atención a clientes tarifa por hora.

      Las tarifas deben ser aplicables para horario diurno de lunes a viernes (días hábiles) para 1 (un) operador por 8 (ocho) horas de trabajo diario, además, la cotización debe incluir el supervisor correspondiente.
      En caso de mayor flujo de llamadas podrá utilizarse hasta un máximo de 4 (cuatro) operadores, los cuales deberán estar bien justificados por el flujo de llamadas entrantes y oportunamente comunicados al SNC.

DEBE DECIR:

H. FORMA DE PAGO.

1. MÉTODO DE FACTURACIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES.
   a) La facturación mensual por parte del proveedor será efectuada por hora por operador. La cotización de este monto debe incluir todos los servicios y recursos conexos para la prestación en las condiciones establecidas en las Especificaciones Técnicas.

MINISTERIO DE HACIENDA

CONCURSO DE OFERTAS N° 04/2018
"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALLA CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" ID: 344.447
ADENDA N° 1

MODIFICACIÓN 3: **En la Sección III – SUMINISTROS REQUERIDOS – 2. Plan de Entregas:**

DONDE DICE:

Item	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de Ejecución de los Servicios
1	Servicio de Call Center para el Servicio Nacional de Catastro (S.N.C.) del Ministerio de Hacienda.	1 (operador más servicios inherentes a la efectiva prestación)	hora	Oficinas del Adjudicado	24 (veinticuatro) meses

DEBE DECIR:

Item	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de Ejecución de los Servicios
1	Servicio de Call Center para el Servicio Nacional de Catastro (S.N.C.) del Ministerio de Hacienda.	1 (operador más servicios inherentes a la efectiva prestación)	hora	Oficinas del Adjudicado	Desde el siguiente día hábil al de la formalización del contrato y hasta 24 (veinticuatro) meses

Atentamente.-

MINISTERIO DE HACIENDA * DIRECCION ADMINISTRATIVA * COORD. UNIDAD OFERTIVA DE CONTRATACIONES

ECON. FRANCISCO VALIENTE
Encargado de Despacho
Coordinación de la UOC