REPÚBLICA DEL PARAGUAY

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

LPI MITIC/PAAD UEP N° 02/2023 CENTRO DE ATENCIÓN MULTICANAL PARA SERVICIOS Y/O TRÁMITES OFRECIDOS DENTRO DEL PORTAL ÚNICO DE GOBIERNO - ID N° 410303

ADENDA N° 3

Observación: Por la presente se informa a los potenciales oferentes las siguientes modificaciones ***las cuales, para mejor identificación se indican en letra azul y negrita.***

En la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) - C. Preparación de las Ofertas

DONDE DICE:

IAO 11.1 (j)	Los Oferentes deberán presentar los siguientes documentos adicionales con su oferta: (a) Contratos ejecutados, o certificados, o actas de entrega, o facturas, u órdenes de compra. (b) Certificados emitidos por clientes donde se pueda constatar el desempeño satisfactorio de los equipos y/o servicios, incluyendo el tiempo en operación. (c) Certificado ISO 9001 en Implementación de Proyectos, Prestación de Servicios y Contact Center. (d) Capacidad Financiera: • Para empresas nacionales, Balance General y Estado de Resultados de los ejercicios, 2018, 2019, 2020 y 2021, estos documentos deberán estar auditados o firmados por un contador público, según corresponda conforme a la normativa vigente. Adicionalmente, deberá acompañar la Declaración Jurada del Impuesto a la Renta (SET) presentada conforme a la normativa vigente, alternativamente podrán presentar constancia SIPE (Sistema de Información de Proveedores del Estado) con los Balances en estado activo. • Para empresas internacionales, deberá adjuntarse un resumen del Estado Financiero que contenga la información requerida en la Sección III Criterios de Evaluación y Calificación, Ítem 3, subítem (a), estos documentos deberán estar certificados por la autoridad administrativa competente del país de origen. En todos los casos redactados en idioma castellano o traducidos al idioma castellano por un traductor profesional. (e) Documentos legales requeridos: Ver Anexo A (f) Especificaciones Técnicas debidamente llenadas y firmadas con todos los datos técnicos solicitados. El Oferente deberá completar en su totalidad los ítems especificados. La falta de presentación de este documento no será subsanable. (g) Catálogos y folletos originales del fabricante en el idioma español u otros con su correspondiente traducción que corroboren la información técnica y no técnica declarada en las Especificaciones Técnicas. Se debe adicionalmente indicar en cada ítem el número de página del documento técnico donde se referencie al cumplimiento de dicho ítem. (h) Documentos que acrediten lo exigido en la Sección III. Criterios de Evaluación y

	Calificación, Ítem 3, subítem (b) (i) El Acta de Intenciones de APCA deberá seguir estrictamente el texto del formulario incluido en el Documento de Licitación.

DEBE DECIR:

IAO 11.1 (j)	Los Oferentes deberán presentar los siguientes documentos adicionales con su oferta: (j) Contratos ejecutados, o certificados, o actas de entrega, o facturas, u órdenes de compra. (k) Certificados emitidos por clientes donde se pueda constatar el desempeño satisfactorio de los equipos y/o servicios, incluyendo el tiempo en operación. (l) **Certificado ISO 9001 aplicado a Prestación de Servicios de Contact Center o similar**. (m) Capacidad Financiera: • Para empresas nacionales, Balance General y Estado de Resultados de los ejercicios, **2019, 2020, 2021 y 2022**[1], estos documentos deberán estar auditados o firmados por un contador público, según corresponda conforme a la normativa vigente. Adicionalmente, deberá acompañar la Declaración Jurada del Impuesto a la Renta (SET) presentada conforme a la normativa vigente, alternativamente podrán presentar constancia SIPE (Sistema de Información de Proveedores del Estado) con los Balances en estado activo. • Para empresas internacionales, deberá adjuntarse un resumen del Estado Financiero que contenga la información requerida en la Sección III Criterios de Evaluación y Calificación, Ítem 3, subítem (a), estos documentos deberán estar certificados por la autoridad administrativa competente del país de origen. En todos los casos redactados en idioma castellano o traducidos al idioma castellano por un traductor profesional. (n) Documentos legales requeridos: Ver Anexo A (o) Especificaciones Técnicas debidamente llenadas y firmadas con todos los datos técnicos solicitados. El Oferente deberá completar en su totalidad los ítems especificados. La falta de presentación de este documento no será subsanable. (p) Catálogos y folletos originales del fabricante en el idioma español u otros con su correspondiente traducción que corroboren la información técnica y no técnica declarada en las Especificaciones Técnicas. Se debe adicionalmente indicar en cada ítem el número de página del documento técnico donde se referencie al cumplimiento de dicho ítem. (q) Documentos que acrediten lo exigido en la Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación, Ítem 3, subítem (b) (r) El Acta de Intenciones de APCA deberá seguir estrictamente el texto del formulario incluido en el Documento de Licitación.

[1] **Observación: En caso de que el ejercicio fiscal cerrado 2022 no haya sido presentado ante la entidad competente, considerando que se encuentre aún dentro del plazo establecido en las reglamentaciones vigentes a la fecha de presentación de la oferta, podrá considerarse los estados financieros del año 2021 y anteriores hasta completar los 4 años solicitados. En este caso se deberá presentar la dispensa de la autoridad tributaria que autorice dicha situación.**

En la Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación - 3.Calificación del Oferente (IAO 38) - (a) Capacidad financiera.

DONDE DICE:

(a) Capacidad financiera:

El Oferente deberá proporcionar evidencia documentada y presentar los formularios financieros de la Sección V Formularios de la Oferta, que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos financieros:

(a.1) Demostrar capacidad para responder al pago de deudas en caso de requerimiento inmediato, a tal efecto deberá demostrar:

Índice de liquidez corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente = 1 o mayor.

Esta información será extraída del Balance General correspondiente a los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados (2018, 2019, 2020 y 2021). Se evaluará el Coeficiente de Liquidez del promedio de los 4 ejercicios fiscales.

(a.2) Contar con un **Patrimonio Neto** igual o superior al veinte por ciento (20 %) del monto total de la oferta. La evaluación del Patrimonio Neto se realizará utilizando el promedio aritmético, de los balances correspondientes a los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados (2018, 2019, 2020 y 2021).

La fórmula por aplicar será: Activo Total – Pasivo Total.

El Oferente deberá cumplir con al menos el 50% (cincuenta por ciento) del Patrimonio Neto solicitado con fondos propios, en tanto que el otro 50% (cincuenta por ciento) podrá ser complementado con un crédito financiero o línea de crédito; en caso de proveedores domiciliados en la República del Paraguay a través de la presentación de certificados expedidos por entidades financieras, sujetas a la supervisión del Banco Central del Paraguay (BCP) y en caso de proveedores extranjeros certificados expedidos por bancos en el país de origen del oferente, que indique claramente que el Oferente "dispone" de una Línea de Crédito, con la descripción del monto del crédito disponible, hasta cubrir el monto establecido.

El certificado[2] deberá ser expedido exclusivamente para este llamado, con lo cual deberá incluir el número del ID DNCP y la descripción del llamado.

En el caso de Oferentes individuales deberá cumplir con el cien por ciento (100%) del requisito.

En el caso del Patrimonio Neto, se aplicará la suma de los datos financieros de las empresas integrantes del APCA. La empresa líder deberá cumplir con al menos el 40% de este requisito, los demás integrantes del APCA deberán cumplir con al menos el 10% de este requisito.

(a.3) Demostrar que sus deudas poseen cobertura patrimonial, de manera a hacer frente a sus compromisos financieros, a tal efecto deberá demostrar:

Índice de Endeudamiento: Pasivo Total/ Activo Total = 0,8 o menor.

2 Este documento es de carácter formal y podrá ser subsanado en la etapa de evaluación.

El cálculo de los índices financieros señalados será en base a los datos de los estados financieros auditados de los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados (2018, 2019, 2020 y 2021). Se evaluará el Coeficiente de Endeudamiento del promedio de los 4 ejercicios fiscales.

En el caso de Oferentes individuales deberá cumplir con el cien por ciento (100%) del requisito.

Si se tratare de un APCA (Consorcio), los índices financieros deberán ser cumplidos por cada uno de los integrantes.

DEBE DECIR:

(b) Capacidad financiera:

El Oferente deberá proporcionar evidencia documentada y presentar los formularios financieros de la Sección V Formularios de la Oferta, que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos financieros:

(a.1) Demostrar capacidad para responder al pago de deudas en caso de requerimiento inmediato, a tal efecto deberá demostrar:

Índice de liquidez corriente: Activo Corriente / Pasivo Corriente = 1 o mayor.

Esta información será extraída del Balance General correspondiente a los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados **(2019, 2020, 2021 y 2022[3]).** Se evaluará el Coeficiente de Liquidez del promedio de los 4 ejercicios fiscales.

(a.2) Contar con un **Patrimonio Neto** igual o superior al veinte por ciento (20 %) del monto total de la oferta. La evaluación del Patrimonio Neto se realizará utilizando el promedio aritmético, de los balances correspondientes a los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados **(2019, 2020, 2021 y 2022).**

La fórmula por aplicar será: Activo Total – Pasivo Total.

El Oferente deberá cumplir con al menos el 50% (cincuenta por ciento) del Patrimonio Neto solicitado con fondos propios, en tanto que el otro 50% (cincuenta por ciento) podrá ser complementado con un crédito financiero o línea de crédito; en caso de proveedores domiciliados en la República del Paraguay a través de la presentación de certificados expedidos por entidades financieras, sujetas a la supervisión del Banco Central del Paraguay (BCP) y en caso de proveedores extranjeros certificados expedidos por bancos en el país de origen del oferente, que indique claramente que el Oferente "dispone" de una Línea de Crédito, con la descripción del monto del crédito disponible, hasta cubrir el monto establecido.

El certificado[4] deberá ser expedido exclusivamente para este llamado, con lo cual deberá incluir el número del ID DNCP y la descripción del llamado.

En el caso de Oferentes individuales deberá cumplir con el cien por ciento (100%) del requisito.

---

[3] **Observación: En caso de que el ejercicio fiscal cerrado 2022 no haya sido presentado ante la entidad competente, considerando que se encuentre aún dentro del plazo establecido en las reglamentaciones vigentes a la fecha de presentación de la oferta, podrá considerarse los estados financieros del año 2021 y años anteriores hasta completar los 4 años solicitados. En este caso se deberá presentar la dispensa de la autoridad tributaria que autorice dicha situación. (Esta referencia aplica en todos los casos donde se solicita los balances).**

4 Este documento es de carácter formal y podrá ser subsanado en la etapa de evaluación.

En el caso del Patrimonio Neto, se aplicará la suma de los datos financieros de las empresas integrantes del APCA. La empresa líder deberá cumplir con al menos el 40% de este requisito, los demás integrantes del APCA deberán cumplir con al menos el 10% de este requisito.

(a.3) Demostrar que sus deudas poseen cobertura patrimonial, de manera a hacer frente a sus compromisos financieros, a tal efecto deberá demostrar:

Índice de Endeudamiento: Pasivo Total/ Activo Total = 0,8 o menor.

El cálculo de los índices financieros señalados será en base a los datos de los estados financieros auditados de los cuatro (4) ejercicios fiscales cerrados **(2019, 2020, 2021 y 2022)**. Se evaluará el Coeficiente de Endeudamiento del promedio de los 4 ejercicios fiscales.

En el caso de Oferentes individuales deberá cumplir con el cien por ciento (100%) del requisito.

Si se tratare de un APCA (Consorcio), los índices financieros deberán ser cumplidos por cada uno de los integrantes.

En la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) - E. Evaluación y Comparación de las Ofertas

DONDE DICE:

IAO 34.2 (a)	La evaluación se hará una parte por suma global y la otra por hora, de acuerdo con lo establecido en los criterios de evaluación. Para la evaluación de precios no deberá tenerse en cuenta los impuestos indirectos. ***Sin embargo, habrá un apartado relacionado a la provisión y gestión de personal cualificado para la realización de atención al ciudadano que se cotizará por hora con un mínimo de 10.000 horas y un máximo de 24.000 horas y servicios de soporte técnico por un máximo de 200 horas.***

DEBE DECIR:

IAO 34.2 (a)	La evaluación se hará **por suma global**, de acuerdo con lo establecido en los criterios de evaluación - Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación. Para la evaluación de precios no deberá tenerse en cuenta los impuestos indirectos. **El contrato será por el total, pero los pagos se realizarán conforme al cronograma de pagos (una parte por suma global y la otra por las horas efectivamente realizadas y aprobadas).**

En la Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación - Sección I: Sistema de administración de contact center multicanal - Tabla 1 - Sistema de administración de contact center multicanal - Interfaz del administrador

DONDE DICE:

	Interfaz del administrador		
40	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz del administrador se encuentran:		
	- Configuración y creación de campañas.		
	- Creación de contactos		
	- Gestionar usuarios y grupos de trabajo.		
	- Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención.		
	- Configuración de mensajes automáticos (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.).		
	- Respuestas preconfiguradas.		
	- Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico.		
	- Permitir personalizar métricas, filtros.		
	- Permitir gestionar temas frecuentes.		
	- Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor, control de calidad, agentes).		
	- Configuración de estados personalizados.		
	- Gestionar la capacidad de atención y parámetros operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.)		
	- Definir fechas, días y horas de actividad.		
	- Permitir registrar códigos de resultados de gestión de la atención.		
	- Administración de permisos de acceso.		
	- Definición de habilidades de agentes.		

DEBE DECIR:

	Interfaz del administrador		
40	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz del administrador se encuentran:		
	- Configuración y creación de campañas.		
	- Creación de contactos		
	- Gestionar usuarios y grupos de trabajo.		
	- Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención.		
	- Configuración de mensajes automáticos (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.).		
	- Respuestas preconfiguradas.		
	- Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico.		
	- Permitir personalizar métricas, filtros.		
	- Permitir gestionar temas frecuentes.		
	- Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor, control de calidad, agentes).		
	- Configuración de estados personalizados.		

	- Gestionar la capacidad de atención y parámetros operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.)		
	- Definir fechas, días y horas de actividad.		
	- La plataforma deberá permitir definir indicadores o métricas de gestión de la atención de los clientes/ciudadanos.		
	- Administración de permisos de acceso.		
	- Definición de habilidades de agentes.		

DONDE DICE:

	Whatsapp Business		
53	Atención de mensajes de WhatsApp desde una interfaz unificada e integrada al software o plataforma propuesta		
54	Posibilidad de envío y recepción de links, fotos, videos y archivos.		
55	Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario.		
56	Corrector ortográfico.		
57	Configuración de atención por Bot para chats para automatización de respuestas.		
58	Opción de configurar mensajes automáticos.		
59	Exportación de reportes en formato csv o pdf.		
60	Reportes históricos y estadísticas de la atención multicanal.		
61	Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones.		
62	Asegurar la capacidad de hasta 10.000 conversaciones al mes Observación: Para este ítem el oferente deberá indicar en la columna (A), si CUMPLE con este requisito y proveer una declaración jurada (Ver la Sección V de Formularios - DECLARACIÓN JURADA - PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ENVIO MASIVO DE SMS Y WHATSAPP BUSINESS) de que este servicio será brindado una vez implementada la plataforma.		

DEBE DECIR:

	Whatsapp Business		
53	Atención de mensajes de WhatsApp desde una interfaz unificada e integrada al software o plataforma propuesta		
54	Posibilidad de envío y recepción de links, fotos, videos y archivos.		
55	**Personalización de respuestas ante consultas concurrentes de usuarios.**		
56	Corrector ortográfico.		
57	Configuración de atención por Bot para chats para automatización de respuestas.		
58	Opción de configurar mensajes automáticos.		

59	Exportación de reportes en formato csv o pdf.		
60	Reportes históricos y estadísticas de la atención multicanal.		
61	Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones.		
62	Asegurar la capacidad de hasta 10.000 conversaciones al mes Observación: Para este ítem el oferente deberá indicar en la columna (A), si CUMPLE con este requisito y proveer una declaración jurada (Ver la Sección V de Formularios - DECLARACIÓN JURADA - PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ENVIO MASIVO DE SMS Y WHATSAPP BUSINESS) de que este servicio será brindado una vez implementada la plataforma.		

En la Especificaciones Técnicas – punto 8. La solución para el Contact Center

DONDE DICE:

El proveedor deberá contar con técnicos certificados por el fabricante de la solución de Contac Center propuesta los cuales serán los encargados de la implementación, los mismos deberán ser staff permanente con al menos 12 meses de antigüedad comprobables con planilla del Instituto de Previsión Social del mes anterior vencido al del acto de presentación de ofertas y/o Estatuto de la Empresa en donde figuren los técnicos propuestos.

DEBE DECIR:

El proveedor deberá contar con técnicos certificados por el fabricante de la solución de Contac Center propuesta los cuales serán los encargados de la implementación, los mismos deberán ser staff permanente con al menos 12 meses de antigüedad comprobables con planilla del Instituto de Previsión Social **(o el equivalente en el caso de empresa internacional)** del mes anterior vencido al del acto de presentación de ofertas y/o Estatuto de la Empresa en donde figuren los técnicos propuestos.

En Especificaciones Técnicas - 18. Licencias

DONDE DICE:

- Los costos de todas las licencias necesarias deben estar contempladas e incluidas en las ofertas correspondientes.
- El modelo de licenciamiento debe de ser del tipo perpetuo (on premise).
- Se requiere que las licencias de usuarios clientes sean del tipo ilimitado para el sistema de administración de tickets de atención.
- La licencia debe permitir que el MITIC pueda hacer sus propias integraciones de otros sistemas al/los software de la solución, sin que esto implique obligación alguna a terceras partes o de costos adicionales.
- Entregar las licencias in extenso, es decir, toda cuestión que rige la adquisición de la licencia y las condiciones sobre los usos o formas de explotación de las mismas.
- Asegurarse de que los derechos de las licencias o suscripciones estén a favor y a nombre del MITIC utilizando su respectiva cuenta.

DEBE DECIR:

- Los costos de todas las licencias necesarias deben estar contempladas e incluidas en las ofertas correspondientes.

- El modelo de licenciamiento debe de ser del tipo perpetuo (on premise).
- **Se requiere que todas las licencias necesarias para el sistema de administración de tickets de atención sean del tipo ilimitado.**
- La licencia debe permitir que el MITIC pueda hacer sus propias integraciones de otros sistemas al/los software de la solución, sin que esto implique obligación alguna a terceras partes o de costos adicionales.
- Entregar las licencias in extenso, es decir, toda cuestión que rige la adquisición de la licencia y las condiciones sobre los usos o formas de explotación de las mismas.
- Asegurarse de que los derechos de las licencias o suscripciones estén a favor y a nombre del MITIC utilizando su respectiva cuenta.

En la Especificaciones Técnicas – punto 19. Características técnicas y funcionales en la etapa de ejecución

DONDE DICE:

19.1. Sección I: Sistema de administración de contact center multicanal

Software que permita realizar una atención multicanal, a través del cual se atenderán las interacciones con la ciudadanía usuaria de los servicios y/o trámites ofrecidos dentro del Portal Único de Gobierno.

Los canales a ser gestionados son:

- Facebook
- Whatsapp:
  - El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de hasta **10.000** conversaciones por mes hasta la finalización del contrato.
  - La cuenta electrónica desde la cual se habilita el envío masivo debe de forma indefectible, estar a nombre del MITIC.
  - Los datos del contacto para atención al público deberán permanecer para el uso del MITIC una vez finalizado el contrato.
- La cuenta oficial debe ser WhatsApp Business Account (WABA)Instagram
- Webchat o chat web
- Chatbot (El chatbot deberá configurarse con los canales digitales a ser definidos por el MITIC).
- Emails
- Llamadas telefónicas (Campañas Entrantes y Salientes)
- Tickets de consultas.
- Envío de SMS a gran escala
  - El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de hasta **50.000** SMS por mes hasta la finalización del contrato.
  - La cuenta electrónica o cuenta telefónica desde la cual se habilita el envío masivo debe, de forma indefectible, estar a nombre del MITIC.
  - Los datos del contacto para atención al público deberán permanecer para el uso del MITIC una vez finalizado el contrato.

El proveedor deberá realizar todas las tareas técnicas y de gestión asociadas para la obtención e integración de las Redes Sociales (RRSS) y demás canales de atención citados anteriormente, con la plataforma propuesta, a modo de referencia se citan algunas:

- Gestión para la obtención de cuentas verificadas.
- Integración de las cuentas a la plataforma propuesta.
- Configuración del bot con el árbol de decisión.
- Las llamadas telefónicas deben dirigirse directamente a la PBX del proveedor, para ello el mismo deberá coordinar las acciones necesarias para redireccionamiento correspondiente.

En caso de que la implantación tuviere gastos adicionales como (derechos de acceso, certificación de cuentas, gastos de utilización de las cuentas y otros), deberán estar incluidos dentro de la propuesta presentada.

El proveedor deberá configurar (o desarrollar en caso de ser necesario) las APIs, de acuerdo a los requerimientos y datos a ser proveídos por el MITIC durante el periodo de vigencia del contrato. Inicialmente se requerirá la integración con el portal ciudadano y con el sistema de Tickets de la Sección II.

En caso de que se requiera, la API deberá permitir al MITIC realizar sus propias integraciones para extender las funcionalidades inicialmente instaladas por el proveedor.

Los desarrollos o configuraciones de pantallas de frontend/formularios deberán ser contemplados para la salida a producción. En estas pantallas se llevará un registro del tipo de solicitud, prioridad, además de individualizar al ciudadano, integrando a los sistemas internos o externos del gobierno.

El proveedor deberá realizar la configuración de encuestas de valoración de la calidad de la atención, con los parámetros a ser definidos en conjunto con el MITIC.

El MITIC podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

DEBE DECIR:

19.1. Sección I: Sistema de administración de contact center multicanal

Software que permita realizar una atención multicanal, a través del cual se atenderán las interacciones con la ciudadanía usuaria de los servicios y/o trámites ofrecidos dentro del Portal Único de Gobierno.

Los canales a ser gestionados son:

- Facebook
- Whatsapp:
  - El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de hasta **10.000** conversaciones por mes hasta la finalización del contrato.
  - La cuenta electrónica desde la cual se habilita el envío masivo debe de forma indefectible, estar a nombre del MITIC.
  - Los datos del contacto para atención al público deberán permanecer para el uso del MITIC una vez finalizado el contrato.
- La cuenta oficial debe ser WhatsApp Business Account (WABA)
- **Instagram**
- Webchat o chat web
- Chatbot (El chatbot deberá configurarse con los canales digitales a ser definidos por el MITIC).
- Emails
- Llamadas telefónicas (Campañas Entrantes y Salientes)

- Tickets de consultas.
- Envío de SMS a gran escala
    - El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de hasta **50.000** SMS por mes hasta la finalización del contrato.
    - La cuenta electrónica o cuenta telefónica desde la cual se habilita el envío masivo debe, de forma indefectible, estar a nombre del MITIC.
    - Los datos del contacto para atención al público deberán permanecer para el uso del MITIC una vez finalizado el contrato.

El proveedor deberá realizar todas las tareas técnicas, **de verificación de cuentas** y de gestión asociadas para la obtención e integración de las Redes Sociales (RRSS) y demás canales de atención citados anteriormente, con la plataforma propuesta, a modo de referencia se citan algunas:

- Gestión para la obtención de cuentas verificadas.
- Integración de las cuentas a la plataforma propuesta.
- Configuración del bot con el árbol de decisión.
- Las llamadas telefónicas deben dirigirse directamente a la PBX del proveedor, para ello el mismo deberá coordinar las acciones necesarias para redireccionamiento correspondiente.

En caso de que la implantación tuviere gastos adicionales como (derechos de acceso, certificación de cuentas, gastos de utilización de las cuentas y otros), deberán estar incluidos dentro de la propuesta presentada.

El proveedor deberá configurar (o desarrollar en caso de ser necesario) las APIs, de acuerdo a los requerimientos y datos a ser proveídos por el MITIC durante el periodo de **ejecución del servicio**. Inicialmente se requerirá la integración con el portal ciudadano y con el sistema de Tickets de la Sección II.

En caso de que se requiera **durante el periodo de ejecución del servicio**, la API deberá permitir al MITIC realizar sus propias integraciones para extender las funcionalidades inicialmente instaladas por el proveedor. **El proveedor deberá estimar hasta 50 horas para realizar las integraciones con los sistemas informáticos de otros OEE.**

Los desarrollos o configuraciones de pantallas de frontend/formularios deberán ser contemplados para la salida a producción. En estas pantallas se llevará un registro del tipo de solicitud, prioridad, además de individualizar al ciudadano, integrando a los sistemas internos o externos del gobierno.

El proveedor deberá realizar la configuración de encuestas de valoración de la calidad de la atención, con los parámetros a ser definidos en conjunto con el MITIC.

El MITIC podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

En Especificaciones Técnicas - 21. Cronograma de Pagos

DONDE DICE:

Entregable	Pago
1° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	60% del monto adjudicado a este ítem
1° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	60% del monto adjudicado a este ítem
SERVICIO SMS MASIVO El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de 50.000 SMS por mes hasta la finalización del contrato, cuyo pago será contra resúmenes bimestrales.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de SMS utilizados.
SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de al menos 10.000 conversaciones por mes hasta la finalización del contrato.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de conversaciones efectivamente utilizados.
PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO El MITIC estima la utilización de un mínimo de 10.000 horas/persona en un período de 6 (seis) meses. El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables, acompañado de las órdenes de servicios emitidas y aprobadas por el MITIC. **Observación**: Al término de la ejecución del contrato, en caso de que no se ejecuten el total de horas contratadas, se realizará una liquidación por las horas efectivamente consumidas y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa. El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de las horas no ejecutadas del contrato.	Los pagos de este servicio se realizarán a bimestre vencido, por las horas/persona efectivamente realizadas y aprobadas.
CAPACITACIÓN AL MITIC	100% del monto contra la prestación de las capacitaciones al MITIC (Administradores y Helpdesk)

Entregable	Pago
SOPORTE TÉCNICO El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables. **Observación**: En caso de que no se ejecuten el total de horas contratadas, se realizará una liquidación por las horas efectivamente consumidas y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa. El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de las horas no ejecutadas del contrato.	Los pagos de este servicio se realizarán por las horas efectivamente realizadas y aprobadas. En caso de que se haya requerido el servicio, el proveedor deberá presentar un informe en el bimestre correspondiente.

DEBE DECIR:

Entregable	Pago
1° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	60% del monto adjudicado a este ítem
1° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	60% del monto adjudicado a este ítem
SERVICIO SMS MASIVO El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de 50.000 SMS por mes hasta la finalización de **la ejecución del servicio**, cuyo pago será contra resúmenes bimestrales.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de SMS utilizados.
SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de al menos 10.000 conversaciones por mes hasta la finalización de **la ejecución del servicio**.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de conversaciones efectivamente utilizados.
PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO El MITIC estima la utilización de un mínimo de 10.000 horas/persona en un período de 6 (seis) meses. El proveedor deberá presentar informes por las horas	Los pagos de este servicio se realizarán a bimestre vencido, por las horas/persona efectivamente realizadas y aprobadas.

Entregable	Pago
efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables, acompañado de las órdenes de servicios emitidas y aprobadas por el MITIC.	
CAPACITACIÓN AL MITIC	100% del monto contra la prestación de las capacitaciones al MITIC (Administradores y Helpdesk)
<u>SOPORTE TÉCNICO</u> El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables.	Los pagos de este servicio se realizarán por las horas efectivamente realizadas y aprobadas. En caso de que se haya requerido el servicio, el proveedor deberá presentar un informe en el bimestre correspondiente.
Observación para los siguientes servicios: *SERVICIO SMS MASIVO; SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP; PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO; Y SOPORTE TÉCNICO*. **En caso de que no se ejecuten el total de los servicios contratados, se realizará una liquidación por lo efectivamente consumido o utilizado y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa.** **El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de los servicios no ejecutados del contrato.** **En caso de que se ejecuten el total máximo de los servicios contratados antes de la finalización de la ejecución de los mismos, el MITIC podrá evaluar la posibilidad de ampliar la provisión de el o los servicios, conforme a la necesidad institucional y a la disponibilidad presupuestaria.**	

<u>En la Sección VIII. Condiciones Especiales de Contrato</u>

DONDE DICE:

CGC 16.1	CGC 16.1 - La forma y condiciones de pago al Proveedor en virtud del Contrato serán las siguientes: - **El 20% (veinte por ciento)** del monto total del valor de los ítem "Sistema de administración de contact center multicanal" y "Sistema de administración de tickets de atención" ofertados en concepto de anticipo, <u>este Anticipo podrá ser a solicitud del Proveedor dentro de los 15 (quince) días calendario desde la firma del contrato o de la comunicación al oferente</u>; en caso sea solicitado será pagado por la contratante una vez presentada la solicitud de pago, factura y una **Garantía de Anticipo irrevocable por el 100% del monto anticipado**, emitida a favor del Comprador**,** con una validez **de trescientos sesenta (360) días**, contados a partir de la fecha firma del Contrato. Dicha garantía deberá ser emitida por una institución Bancaria de prestigio seleccionada

por el Oferente y ubicada en un país elegible. Si la institución que emite la garantía está localizada fuera del país del Comprador, deberá tener una sucursal financiera en el país del Comprador que permita hacerla efectiva en caso de necesidad.

Esta deberá estar emitida exactamente en los términos del Formulario de Anticipo Financiero. La Garantía Bancaria que no esté tomada en las condiciones precitadas y/o que establezca cláusulas de condicionamientos, cargas, limitaciones, trámites sumariales previos y cualquier otra que no esté contemplada en el Formulario referido, no será aceptada.

Esta Garantía será renovada automáticamente por el Proveedor quince (15) días antes de su vencimiento, sin necesidad de requerimiento y notificación alguna por el MITIC.

Esta renovación se dará en los casos en los que aún no se haya devuelto la totalidad del anticipo.

La falta de presentación anticipada de la renovación por parte del Proveedor se considerará como incumplimiento del contrato y constituirá causal de rescisión del mismo, quedando el MITIC facultado a ejecutar las garantías vigentes por el motivo mencionado.

En caso de que el proveedor haya percibido el anticipo, se descontará el 20% (veinte por ciento), de las facturas de los ítems "Sistema de administración de contact center multicanal" y "Sistema de administración de tickets de atención" en concepto de devolución del anticipo, hasta llegar a la devolución total del monto.

Cronograma de Pagos

La solicitud de pago deberá ser presentada del 1 al 5[5] del mes y deberá contar con los siguientes documentos:

- Nota de solicitud de pago dirigida al MITIC.
- Factura correspondiente.
- Informes relacionados a cada entregable.
- Certificado de Aprobación Satisfactoria de los entregables.
- Certificado de Cumplimiento Tributario vigente.
- Certificado de Cumplimiento del Seguro Social, si corresponde.
- Formularios FIS y FIP, si corresponde
- Constancia de inscripción en Registro de Prestadores de Servicios (REPSE).

El monto final de pago de cada factura será previa retención de los impuestos obligados detallados a continuación:

1) **Para firmas o consorcios inscriptos en el Registro Único del Contribuyente del Paraguay:**
   a) 30% (treinta por ciento), del monto del Impuesto al Valor Agregado de dicha Factura, en concepto de retención del Impuesto al Valor Agregado.
   b) 3% (tres por ciento) en concepto del Impuesto a la Renta Empresarial (IRE).
2) **Para firmas extranjeras o consorcios de firmas extranjeras no inscriptas en el**

5 A fin de procesar el pago dentro del mes.

Registro Único del Contribuyente del Paraguay:

a) 100% (cien por ciento), del monto del Impuesto al Valor Agregado de dicha Factura, en concepto de retención del Impuesto al Valor Agregado.
b) 15% (quince por ciento) sobre la renta neta imponible, conforme a la Ley 6380/2019 art.75, en concepto de Impuesto a la renta a No Residentes (IRN).

3) Así también, conforme a la Ley N°6490/2020 "De Inversión Pública" y el Decreto N°5.887/2021"Por el cual se reglamenta el art. 16 de la Ley N° 6490/2020, que establece el Fondo de Preinversión del Paraguay (FOPREP), se aplicará la retención del 0,5%.

Entregable	Pago
1° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	60% del monto adjudicado a este ítem
1° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	60% del monto adjudicado a este ítem
<u>SERVICIO SMS MASIVO</u> El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de 50.000 SMS por mes hasta la finalización del contrato, cuyo pago será contra resúmenes bimestrales.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de SMS efectivamente utilizados
<u>SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP</u> El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de 10.000 conversaciones por mes hasta la finalización del contrato, cuyo pago será contra informes bimestrales.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de conversaciones efectivamente utilizadas.
<u>PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u> <u>El MITIC estima la utilización de un mínimo de 10.000 horas/persona en un período de 6 (seis) meses.</u> El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables, acompañado de las órdenes de	Los pagos de este servicio se realizarán a bimestre vencido, por las horas/persona efectivamente realizadas y aprobadas.

	servicios emitidas y aprobadas por el MITIC. **Observación**: En caso de que no se ejecuten el total de horas contratadas, se realizará una liquidación por las horas efectivamente consumidas y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa. El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de las horas no ejecutadas del contrato.	
	CAPACITACIÓN AL MITIC	100% del monto contra la prestación de las capacitaciones al MITIC (Administradores y Helpdesk)
	<u>SOPORTE TÉCNICO</u> El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables. **Observación**: En caso de que no se ejecuten el total de horas contratadas, se realizará una liquidación por las horas efectivamente consumidas y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa. El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de las horas no ejecutadas del contrato.	Los pagos de este servicio se realizarán por las horas efectivamente realizadas y aprobadas. En caso de que se haya requerido el servicio, el proveedor deberá presentar un informe en el bimestre correspondiente.

DEBE DECIR:

CGC 16.1	CGC 16.1 - La forma y condiciones de pago al Proveedor en virtud del Contrato serán las siguientes: - **El 20% (veinte por ciento)** del monto total del valor de los ítem "Sistema de administración de contact center multicanal" y "Sistema de administración de tickets de atención" ofertados en concepto de anticipo, <u>este Anticipo podrá ser a solicitud del Proveedor dentro de los 15 (quince) días calendario desde la firma del contrato o de la comunicación al oferente</u>; en caso sea solicitado será pagado por la contratante una vez presentada la solicitud de pago, factura y una **Garantía de Anticipo irrevocable por el 100% del monto anticipado**, emitida a favor del Comprador**,** con una validez **de trescientos sesenta (360) días**, contados a partir de la fecha firma del Contrato. Dicha garantía deberá ser emitida por una institución Bancaria de prestigio seleccionada por el Oferente y ubicada en un país elegible. Si la institución que emite la garantía está localizada fuera del país del Comprador, deberá tener una sucursal financiera en el país del Comprador que permita hacerla efectiva en caso de necesidad. Esta deberá estar emitida exactamente en los términos del Formulario de Anticipo Financiero. La Garantía Bancaria que no esté tomada en las condiciones precitadas y/o que establezca cláusulas de condicionamientos, cargas, limitaciones, trámites sumariales previos y cualquier otra que no esté contemplada en el Formulario referido, no será aceptada. Esta Garantía será renovada automáticamente por el Proveedor quince (15) días antes de su vencimiento, sin necesidad de requerimiento y notificación alguna por el MITIC. Esta renovación se dará en los casos en los que aún no se haya devuelto la totalidad del anticipo. La falta de presentación anticipada de la renovación por parte del Proveedor se considerará como incumplimiento del contrato y constituirá causal de rescisión del mismo, quedando el MITIC facultado a ejecutar las garantías vigentes por el motivo mencionado. En caso de que el proveedor haya percibido el anticipo, se descontará el 20% (veinte por ciento), de las facturas de los ítems "Sistema de administración de contact center multicanal" y "Sistema de administración de tickets de atención" en concepto de devolución del anticipo, hasta llegar a la devolución total del monto. Cronograma de Pagos La solicitud de pago deberá ser presentada del 1 al 5[6] del mes y deberá contar con los siguientes documentos: • Nota de solicitud de pago dirigida al MITIC. • Factura correspondiente. • Informes relacionados a cada entregable. • Certificado de Aprobación Satisfactoria de los entregables. • Certificado de Cumplimiento Tributario vigente.

6 A fin de procesar el pago dentro del mes.

- Certificado de Cumplimiento del Seguro Social, si corresponde.
- Formularios FIS y FIP, si corresponde
- Constancia de inscripción en Registro de Prestadores de Servicios (REPSE).

El monto final de pago de cada factura será previa retención de los impuestos obligados detallados a continuación:

4) **Para firmas o consorcios inscriptos en el Registro Único del Contribuyente del Paraguay:**
   a) 30% (treinta por ciento), del monto del Impuesto al Valor Agregado de dicha Factura, en concepto de retención del Impuesto al Valor Agregado.
   b) 3% (tres por ciento) en concepto del Impuesto a la Renta Empresarial (IRE).
5) **Para firmas extranjeras o consorcios de firmas extranjeras no inscriptas en el Registro Único del Contribuyente del Paraguay:**
   a) 100% (cien por ciento), del monto del Impuesto al Valor Agregado de dicha Factura, en concepto de retención del Impuesto al Valor Agregado.
   b) 15% (quince por ciento) sobre la renta neta imponible, conforme a la Ley 6380/2019 art.75, en concepto de Impuesto a la renta a No Residentes (IRN).
6) Así también, conforme a la Ley N°6490/2020 "De Inversión Pública" y el Decreto N°5.887/2021"Por el cual se reglamenta el art. 16 de la Ley N° 6490/2020, que establece el Fondo de Preinversión del Paraguay (FOPREP), se aplicará la retención del 0,5%.

Entregable	Pago
1° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe Sistema de Administración de Contact Center Multicanal	60% del monto adjudicado a este ítem
1° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	40% del monto adjudicado a este ítem
2° Informe de Sistema de Administración de tickets de atención	60% del monto adjudicado a este ítem
<u>SERVICIO SMS MASIVO</u> El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de 50.000 SMS por mes hasta la finalización de **la ejecución del servicio**, cuyo pago será contra resúmenes bimestrales.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de SMS utilizados.
<u>SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP</u> El proveedor deberá asegurar la disponibilidad de al menos 10.000 conversaciones por mes hasta la finalización de **la ejecución del servicio**.	Los pagos se realizarán a bimestre vencido, por la cantidad de conversaciones efectivamente utilizados.

	PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO El MITIC estima la utilización de un mínimo de 10.000 horas/persona en un período de 6 (seis) meses. El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables, acompañado de las órdenes de servicios emitidas y aprobadas por el MITIC.	Los pagos de este servicio se realizarán a bimestre vencido, por las horas/persona efectivamente realizadas y aprobadas.
	CAPACITACIÓN AL MITIC	100% del monto contra la prestación de las capacitaciones al MITIC (Administradores y Helpdesk)
	SOPORTE TÉCNICO El proveedor deberá presentar informes por las horas efectivamente realizadas y aprobadas según el cronograma de entregables.	Los pagos de este servicio se realizarán por las horas efectivamente realizadas y aprobadas. En caso de que se haya requerido el servicio, el proveedor deberá presentar un informe en el bimestre correspondiente.
	Observación para los siguientes servicios: *SERVICIO SMS MASIVO; SERVICIO PROVISIÓN DE WHATSAPP; PROVISIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO; Y SOPORTE TÉCNICO*. **En caso de que no se ejecuten el total de los servicios contratados, se realizará una liquidación por lo efectivamente consumido o utilizado y se emitirá un documento de cierre del contrato, el mismo será suscripto por el Administrador del Contrato y el Representante de la empresa.** **El proveedor no podrá reclamar compensación o resarcimiento alguno por la porción de los servicios no ejecutados del contrato.** **En caso de que se ejecuten el total máximo de los servicios contratados antes de la finalización de la ejecución de los mismos, el MITIC podrá evaluar la posibilidad de ampliar la provisión de el o los servicios, conforme a la necesidad institucional y a la disponibilidad presupuestaria.**	

DONDE DICE:

CGC 18.3	La **Garantía de Cumplimiento** de Contrato deberá estar vigente durante todo el periodo de vigencia del contrato; la misma deberá ser presentada en un plazo que no exceda de 28 días después de haber suscrito el contrato. La Garantía de Fiel Cumplimiento será instrumentada a través de una Garantía Bancaria emitida por un Banco establecido en la República del Paraguay y que cuente con la autorización del Banco Central del Paraguay, o a través de póliza de seguro emitida por una Compañía de Seguros con la suficiente solvencia y debidamente autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay. En cada caso deberán reunir las siguientes condiciones: En caso de optarse por una Garantía Bancaria, ésta deberá ser emitida en los términos del Formulario Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato de la Sección VI de los documentos de la licitación. En caso de optarse por Garantía de Seguro, sólo serán aceptadas garantías con "Cláusula a Primer Requerimiento" otorgadas por una Empresa Aseguradora o en Coaseguro, mediante la presentación de una sola póliza con indicación de los Coaseguradores, los porcentajes asumidos por cada uno y la Compañía Piloto. No serán aceptadas garantías acumuladas. En caso de Póliza, para su aceptación la misma deberá estar acompañada por las siguientes documentaciones: a)Pagos de Premios: Las Pólizas definitivas se presentarán acompañadas de los recibos de pagos de las primas correspondientes, debiendo ésta ser pagada al contado, sin ningún tipo de financiación.

DEBE DECIR:

CGC 18.3	La **Garantía de Cumplimiento** de Contrato deberá estar vigente durante todo el periodo de vigencia del contrato; la misma deberá ser presentada **dentro de los 20 (veinte) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de la notificación del contrato firmado**. La Garantía de Fiel Cumplimiento será instrumentada a través de una Garantía Bancaria emitida por un Banco establecido en la República del Paraguay y que cuente con la autorización del Banco Central del Paraguay, o a través de póliza de seguro emitida por una Compañía de Seguros con la suficiente solvencia y debidamente autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay. En cada caso deberán reunir las siguientes condiciones: En caso de optarse por una Garantía Bancaria, ésta deberá ser emitida en los términos del Formulario Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato de la Sección VI de los documentos de la licitación. En caso de optarse por Garantía de Seguro, sólo serán aceptadas garantías con "Cláusula a Primer Requerimiento" otorgadas por una Empresa Aseguradora o en Coaseguro, mediante la presentación de una sola póliza con indicación de los Coaseguradores, los porcentajes

	asumidos por cada uno y la Compañía Piloto. No serán aceptadas garantías acumuladas. En caso de Póliza, para su aceptación la misma deberá estar acompañada por las siguientes documentaciones: a)Pagos de Premios: Las Pólizas definitivas se presentarán acompañadas de los recibos de pagos de las primas correspondientes, debiendo ésta ser pagada al contado, sin ningún tipo de financiación

MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ

Firmado digitalmente por MARIA INES MIGNACO FERNANDEZ
Fecha: 2023.05.10 09:59:40 -04'00'