BANCO NACIONAL DE FOMENTO

BNF CINCUENTENARIO

200 PARAGUAY BICENTENARIO

Asunción, 11 de abril de 2011.

Señores:
.....
Dirección: .....
Tel/fax.: .....
Ruc: .....

Ref. : ACLARACION N° 1

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a ustedes, con relación a la convocatoria ***BNF LPN N° 1/2011 "PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO", ID N° 216.394****, en la modalidad de Licitación Pública Nacional.*

Al respecto, cumplimos en responder a las siguientes consultas:

PREGUNTA N° 1: *Nuestra* central es IP y soporta el protocolo H323, pero según pudimos observar en la visita técnica se podría utilizar el protocolo SIP que actualmente es el standard de la comunicación en telefonía IP?
RESPUESTA: Podría utilizarse el protocolo SIP.

PREGUNTA N° 2: Nuestra experiencia es con empresas extranjeras en su mayoría, ya que Contact Center SA tiene apertura en el mes de julio del 2010, pero forma parte de un Holding de Call Center en el Brasil con más de 17 años en servicio, se tendría en cuenta la antiguedad y experiencia de nuestros pares?
RESPUESTA: En la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) en el punto IAO 11.1 (d) establece que **el oferente** debe contar con una **experiencia mínima de 3 (tres) años** en servicios de Call center, así como presentar un listado de al menos 5 empresas públicas o privadas con servicios similares y documentación que avale lo mismo en 3 empresas públicas o privadas.
Además, la Sección II. Datos de la Licitación (DDL) en su punto IAO 11.1 (f) establece que el oferente debe presentar **Balances de los 3 (tres) últimos ejercicios financieros**, así como contratos de servicios similares en los últimos 3 (tres) años.
Por último, de acuerdo a la Sección I. Instrucciones a los Oferentes en su punto 4 Oferentes elegibles, establece que el proveedor, **debe estar domiciliado en la República del Paraguay**.
Por todo lo anterior, es la empresa oferente, que se aclara debe estar domiciliada en el Paraguay, la que debe indefectiblemente cumplir los requisitos de antigüedad, experiencia, y contables – financieros.

PREGUNTA N° 3: Se utilizaría un número de la E1 del BNF o debemos proveer nosotros una línea?
RESPUESTA: Se utilizará la E1 del Banco.

Atentamente,

PATRICIA M. CANDIA FARIÑA
Jefa
Sección Compras Mayores

MARIA ELENA CAMPOS KRAUER
Jefa
Unidad Operativa de Contrataciones

VIRGILIO RAMON BENITEZ
Director
Dirección Administración y Finanzas

Unidad Operativa de Contrataciones – ☎ 419 1578 ✉ uoc@bnf.gov.py
Sección Compras Mayores ☎ 419 1620 fax 419 1638 ✉ patriciacandia@bnf.gov.py
Sección Compras Menores ☎ 4191410 fax 419 1464 ✉ gladysduarte@bnf.gov.py
Sección Evaluación y Programación ☎ 419 1504 ✉ rubencenturion@bnf.gov.py