ADDENDA N° 6

Asunción, 07 de Agosto de 2017

SEÑORES
OFERENTES
PRESENTE

La Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación (CUOC) del Ministerio de Hacienda, de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03, procede a emitir la siguiente Enmienda al Pliego de Bases y Condiciones de la ***Licitación por Concurso de Ofertas N° 23/17 - Plurianual,*** convocada por este Ministerio para el **"SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL SERVICIO NACIONAL DE CATASTRO" ID N° 332.857.**

Asimismo, 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.

ENMIENDA 1:
El ítem 5.INFORMES de las Especificaciones Técnicas, queda modificado y redactado de la siguiente forma:

1. **INFORME MENSUAL (Cada 30 días) Este informe deberá incluir los siguientes puntos:**
   a) El SNC recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos en el **ANEXO 3** – *MEDICIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO.* Este informe deberá contemplar adicionalmente los siguientes reportes de gestión:
      i. Reporte de llamadas donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención.
      ii. Tiempo de llamadas: donde conste los tiempos de conversación (en línea), en retención (hold), tiempo de abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de contestación, tiempo mínimo y máximo de espera.
      iii. Productividad: donde conste el tiempo de sesión/logueo (login), tiempo total de pausas, tiempo de detalle de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, tiempo en hold, llamadas entrantes.
      iv. Reporte de Calidad de Atención (Planilla de monitoreo): donde conste la nota individual de cada operador con el promedio del plantel. Atributos evaluados por el mystery calling.

ADDENDA N° 6

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

b) En estos informes se reflejarán, en primer lugar mediante gráficos y tablas, los resultados globales obtenidos por los puntos evaluados y por cada uno de los atributos valorados.

c) El SNC deberá contar con un usuario que acceda a todos estos informes y que también permita parametrizar los reportes que cree conveniente a fin de monitorear el servicio.

ENMIENDA 2:

Prórroga del plazo de presentación y Apertura de Sobres:

- ***La presentación de Sobres Ofertas se realizará el día Lunes 14 de Agosto de 2017, a las 10:15 horas en la Coordinación de la Unidad Operativa de Contratación del Ministerio de Hacienda, sito en Estrella N° 345 c/ Chile – 5to. Piso del Edificio CITICENTRO. La apertura de sobres ofertas se realizará el día Lunes 14 de Agosto de 2017 a las 10:30 horas, en el lugar expresado precedentemente.-***

Los demás puntos no mencionados en estas secciones quedan invariables y vigentes, conforme a las documentaciones publicadas.

Atentamente.

MSc. JUAN CARLOS ROJAS CHAMORRO
COORDINADOR INTERINO
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN