

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

Convocante:

Banco Nacional de Fomento (BNF)

Uoc Bnf

Nombre de la Licitación:

**SERVICIO DE CALL CENTER (SBE) - AD
REFERÉNDUM 2023**

(versión 5)

ID de Licitación:

421535



Modalidad:

Licitación Pública Nacional

Publicado el:

15/03/2023

"Pliego para la Adquisición de Bienes y/o Servicios - SBE"
Versión 1

RESUMEN DEL LLAMADO

Datos de la Convocatoria

ID de Licitación:	421535	Nombre de la Licitación:	Servicio de Call Center (SBE) - Ad Referéndum 2023
Convocante:	Banco Nacional de Fomento (BNF)	Categoría:	7 - Servicios Técnicos
Unidad de Contratación:	Uoc Bnf	Tipo de Procedimiento:	LPN - Licitación Pública Nacional

Etapas y Plazos

Lugar para Realizar Consultas:	Consultas Virtuales a traves del portal	Fecha Límite de Consultas:	24/02/2023 17:00
Lugar de Entrega de Ofertas:	En las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)	Fecha de Entrega de Ofertas:	29/03/2023 10:00
Lugar de Apertura de Ofertas:	En las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)	Fecha de Apertura de Ofertas:	29/03/2023 10:15

Adjudicación y Contrato

Sistema de Adjudicación:	Por Total	Anticipo:	No se otorgará anticipo
Vigencia del Contrato:	Los contratos abiertos definen su fecha de vigencia en el pliego		

Datos del Contacto

Nombre:	CAROLINA AUADA	Cargo:	GERENTE DPTAL. DE CONTRATACIONES
Teléfono:	4191578	Correo Electrónico:	olgaauada@bnf.gov.py

ADENDA

Adenda

Las modificaciones al presente procedimiento de contratación son los indicados a continuación:

ADENDA N° 4

Señores

..

Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 14/2023 para el Servicio de Call Center, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica. ID N° 421.535

Al respecto, cumplimos en informar la modificación de las fechas **Inicio de Carga, Cierre de Propuestas, Etapa Competitiva, Entrega y Apertura Física** de las ofertas, quedando conforme a lo establecido en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP)

Asimismo, cumplimos en informar que se realiza las siguientes modificaciones en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme se indica a continuación:

- **SUMINISTROS REQUERIDOS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas CPS

//

Este llamado será para la contratación del servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento que incluirá llamadas entrantes, salientes, u otro medio de comunicación y contacto, para la Gestión de mora, Atención al Cliente.

//

//

Reportes De Gestión

El proveedor deberá entregar los reportes de forma mensual con el detalle de los trabajos realizados en forma diaria, conforme a lo especificado a continuación:

- Reporte de llamadas: donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, salientes, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención.
- Reporte del IVR: cantidad de llamadas entrantes, distribución por principales opciones del árbol.
- Tiempo de llamadas: donde conste los tiempos de conversación (en línea), tiempo abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de contestación, etc.
- Productividad: donde conste el tiempo de login, tiempo total de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, llamadas entrantes, llamadas salientes, net promotor score, etc.
- Para asistencia de Homebanking y App deberá presentar reportes diarios y detalle de clientes que fueron asistidos, así mismo los comprobantes que Banco requiera para justificar el pleno cumplimiento de los protocolos y preguntas de seguridad diseñados para este proceso.

//

//

Porcentaje de Atención

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de **60 segundos**.

//

//

Tiempo de contestación de llamadas

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los **120 segundos** por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. El **porcentaje exigido de llamadas diarias atendidas será como mínimo del 85%**.

Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes.

//

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

Se detectaron modificaciones en las siguientes cláusulas:

Sección: Suministros requeridos - especificaciones técnicas

- Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS

Se puede realizar una comparación de esta versión del pliego con la versión anterior en el siguiente enlace:

<https://www.contrataciones.gov.py/licitaciones/convocatoria/421535-servicio-call-center-sbe-ad-referendum-2023-1/pliego/5/diferencias/4.html?seccion=adenda>

La adenda es el documento emitido por la convocante, mediante la cual se modifican aspectos establecidos en la convocatoria y/o en las bases de la licitación o en los contratos suscriptos. La adenda será considerada parte integrante del documento cuyo contenido modifique.

DATOS DE LA LICITACIÓN

Los Datos de la Licitación constituye la información proporcionada por la convocante para establecer las condiciones a considerar del proceso particular, y que sirvan de base para la elaboración de las ofertas por parte de los potenciales oferentes.

Contratación Pública Sostenible - CPS

Las compras públicas juegan un papel fundamental en el desarrollo sostenible, así como en la promoción de estilos de vida sostenibles.

El Estado, por medio de las actividades de compra de bienes y servicios sostenibles, busca incentivar la generación de nuevos emprendimientos, modelos de negocios innovadores y el consumo sostenible. La introducción de criterios y especificaciones técnicas con consideraciones sociales, ambientales y económicas tiene como fin contribuir con el Desarrollo Sostenible en sus tres dimensiones.

El símbolo “CPS” en este pliego de bases y condiciones, es utilizado para indicar criterios o especificaciones sostenibles.

Criterios sociales y económicos:

- Los oferentes deberán indicar bajo declaración jurada el pago del salario mínimo a sus colaboradores, además de garantizar la no contratación de menores.
- Los oferentes deberán dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes asegurando a los trabajadores dependientes condiciones de trabajo dignas y justas en lo referente al salario, cargas sociales, provisión de uniformes, provisión de equipos de protección individual, bonificación familiar, jornada laboral, asegurar condiciones especiales a trabajadores expuestos a trabajos insalubres y peligrosos, remuneración por jornada nocturna.
- Las deducciones al salario, anticipos y préstamos a los trabajadores no podrán exceder los límites legales. Los términos y condiciones relacionados a los mismos deberán comunicarse de manera clara, para que los trabajadores los entiendan.
- Los oferentes adjudicados deberán fomentar en la medida de lo posible, la creación de empleo local y el uso de suministros locales.

Criterios ambientales:

- El oferente adjudicado deberá utilizar en la medida de lo posible, insumos cuyo embalaje pueda ser reutilizado o reciclado.
- El oferente adjudicado deberá cumplir con los lineamientos ambientales, incluidos en el ordenamiento jurídico o dictado por la institución, tales como: cooperación en acciones de recolección, separación de residuos sólidos, disposición adecuada de los residuos, participación del personal en actividades de capacitación impartidas por la institución, entre otros.
- El oferente adjudicado deberá asegurar que todos los residuos generados por sus actividades sean adecuadamente gestionados (identificados, segregados y destinados) y buscar su reducción o eliminación en la fuente, por medio de prácticas como la modificación de los procesos de producción, manutención y de las instalaciones utilizadas, además de la sustitución, conservación, reciclaje o reutilización de materiales.

Conducta empresarial responsable:

Los oferentes deberán observar los más altos niveles de integridad, así como altos estándares de conducta de negocios, ya sea durante el procedimiento de licitación o la ejecución de un contrato. Asimismo, se comprometen a:

- No ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima.
- No ofrecer, prometer o conceder ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo a funcionarios públicos. Tampoco deberán solicitar, recibir o aceptar ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, de funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales.
- Introducir políticas y programas contra la corrupción e implementarlas dentro de sus operaciones.
- Garantizar que todos los recursos a ser empleados en la ejecución de un contrato público sean de origen lícito.
- Garantizar que los fondos obtenidos de una licitación pública no sean destinados a fines ilícitos.

Difusión de los documentos de la licitación

Todos los datos y documentos de esta licitación deben ser obtenidos directamente del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP). Es responsabilidad del oferente examinar todos los documentos y la información de la licitación que obre en el mismo.

Aclaración de los documentos de la licitación

Todo oferente potencial que necesite alguna aclaración del pliego de bases y condiciones podrá solicitarla a la convocante. El medio por el cual se recibirán las consultas es el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), y/o si es el caso, en la Junta de Aclaraciones que se realice en la fecha, hora y dirección indicados por la convocante.

La convocante responderá por escrito a toda solicitud de aclaración del PBC que reciba dentro del plazo establecido que se derive de la Junta de Aclaraciones.

La convocante publicará su respuesta incluida una explicación de la consulta, pero sin indentificar su procedencia, a través del SICP, dentro del plazo tope.

La inasistencia a la Junta de Aclaraciones no será motivo de descalificación de la oferta.

La convocante podrá optar por responder las consultas en la Junta de Aclaraciones o podrá diferirlas, para que sean respondidas conforme con los plazos de respuestas o emisión de adendas. En todos los casos se deberá levantar acta circunstanciada.

Documentos de la oferta

El pliego, sus adendas y aclaraciones no forman parte de la oferta, por lo que no se exigirá la presentación de copias de los mismos con la oferta.

Los oferentes inscriptos en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) de la DNCP, podrán presentar con su oferta, la constancia firmada emitida a través del SIPE, que reemplazará a los documentos solicitados por la convocante en el presente pliego.

Los oferentes deberán indicar en su oferta, qué documentos que forman parte de la misma son de carácter confidencial e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL". Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley, se entenderá que toda su oferta y documentación es pública.

Oferentes en consorcio

Dos o más interesados que no se encuentren comprendidos en las inhabilidades para presentar ofertas o contratar, podrán unirse temporalmente para presentar una oferta sin crear una persona jurídica.

Para ello deberán presentar escritura pública de constitución del consorcio o un acuerdo con el compromiso de formalizar el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados, antes de la firma del contrato.

Los integrantes de un consorcio no podrán presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un mismo lote o ítem, lo que no impide que puedan presentarse individualmente o conformar otro consorcio que participe en diferentes partidas.

Aclaración de las ofertas

Con el objeto de facilitar el proceso de revisión, evaluación, comparación y posterior calificación de ofertas, el Comité de Evaluación solicitará a los oferentes, aclaraciones respecto de sus ofertas, dichas solicitudes y las respuestas de los oferentes se realizarán por escrito.

A los efectos de confirmar la información o documentación suministrada por el oferente, el Comité de Evaluación, podrá solicitar aclaraciones a cualquier fuente pública o privada de información.

Las aclaraciones de los oferentes que no sean en respuesta a aquellas solicitadas por la convocante, no serán consideradas.

No se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación a los precios ni a la sustancia de la oferta, excepto para confirmar la corrección de errores aritméticos.

Disconformidad, errores y omisiones

Siempre y cuando una oferta se ajuste sustancialmente al pliego de bases y condiciones, el comité de evaluación, requerirá que cualquier disconformidad u omisión que no constituya una desviación significativa, sea subsanada en cuanto a la información o documentación que permita al comité de evaluación realizar la calificación de la oferta.

A tal efecto, el comité de evaluación emplazará por escrito al oferente a que presente la información o documentación necesaria, dentro de un plazo razonable establecido por el mismo, bajo apercibimiento de rechazo de la oferta. El comité de evaluación podrá reiterar el pedido cuando la respuesta no resulte satisfactoria, toda vez que no se viole el principio de igualdad.

Con la condición de que la oferta cumpla sustancialmente con los Documentos de la Licitación, la convocante corregirá errores aritméticos de la siguiente manera y notificará al oferente para su aceptación:

1. Si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar ese precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio total y el precio unitario será corregido.
2. Los precios subtotales podrán ser corregidos siempre que se mantenga inalterable el precio total obtenido en la SBE.
3. En ambos casos, los precios unitarios modificados no podrán ser superiores a los precios unitarios iniciales que figuran en el Acta de Sesión Pública Virtual de la SBE.
4. En caso de que el oferente haya cotizado su precio en guaraníes con décimos y céntimos, la convocante procederá a realizar el redondeo hacia abajo, aún cuando el resultado varíe del precio total que se encuentra en el Acta de Sesión Pública Virtual de la SBE como precio final.
5. Si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras de conformidad con los párrafos (1) y (2) mencionados.

Idioma de la oferta

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y sin traducción:

No Aplica

Idioma del contrato

El contrato, así como toda la correspondencia y documentos relativos al contrato, deberán ser escritos en idioma castellano. Los documentos de sustento y material impreso que formen parte del contrato, pueden estar redactados en otro idioma siempre que estén acompañados de una traducción realizada por traductor matriculado en la República del Paraguay, en sus partes pertinentes al idioma castellano y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del contrato.

El proveedor correrá con todos los costos relativos a las traducciones, así como todos los riesgos derivados de la exactitud de dicha traducción.

Moneda de la oferta y pago

La moneda de la oferta y pago será:

En Guaraníes para todos los oferentes

La cotización en moneda diferente de la indicada en este apartado será causal de rechazo de la oferta. Si la oferta seleccionada es en guaraníes, la oferta se deberá expresar en números enteros, no se aceptarán cotizaciones en décimos y céntimos.

Visita al sitio de ejecución del contrato

La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:

Fecha: Desde el día siguiente de la publicación del presente proceso hasta un día antes de la fecha y hora tope de consultas. Aclarando que, pasada esa fecha, la convocante no aceptará más consultas.

Lugar: Independencia Nacional y 25 de mayo, Casa Matriz, Gerencia de Administración de Tecnología de la Información.

Hora: lunes a viernes de 08:00 a 15:30hs.

Procedimiento: Para el efecto, deberán acercarse al edificio Banca Personal del BNF cito Chile y Haedo, para lo cual se emitirá una constancia por la visita realizada. En caso de que el oferente no participe de la visita, deberá indicar a través de una declaración jurada que conoce las condiciones para el cumplimiento de las obligaciones y que cuenta con la información necesaria para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Nombre del funcionario responsable de guiar la visita: Néstor Crosta, Gerente Departamental de Canales Alternativos del BNF, Edward Ovidio Meza, Encargado de División Banca Digital y Hugo Centurion, Encargado de División Redes y Telefonía de Gerencia Departamental de Tecnología Informática y Comunicaciones

Participación obligatoria: No.

Al culminar la o las visitas, se labrará acta en la cual conste, la fecha, lugar y hora de realización, en la cual se identifique el nombre de las personas que asistieron en calidad de potenciales oferentes, así como del funcionario encargado de dicho acto.

Los gastos relacionados con dicha visita correrán por cuenta del oferente.

Cuando la convocante haya establecido que no será requisito de participación, el oferente podrá declarar bajo fe de juramento conocer el sitio y que cuenta con la información suficiente para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Precio y formulario de la oferta

El oferente indicará el precio total de su oferta y los precios unitarios de los bienes que se propone suministrar, utilizando para ello el formulario de oferta y lista de precios, disponibles para su descarga a través del SICP, formando ambos un único documento.

1. Para la cotización el oferente deberá ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación:

a) El precio cotizado deberá ser el mejor precio posible, considerando que en la oferta no se aceptará la inclusión de descuentos de ningún tipo.

b) En el caso del sistema de adjudicación por la totalidad de los bienes requeridos, el oferente deberá cotizar en la lista de precios todos los ítems, con sus precios unitarios y totales correspondientes.

c) En el caso del sistema de adjudicación por lotes, el oferente cotizará en la lista de precios uno o más lotes, e indicará todos los ítems del lote ofertado con sus precios unitarios y totales correspondientes. En caso de no cotizar uno o más lotes, los lotes no cotizados no requieren ser incorporados a la planilla de precios.

d) En el caso del sistema de adjudicación por ítems, el oferente podrá ofertar por uno o más ítems, en cuyo caso deberá cotizar el precio unitario y total de cada uno o más ítems, los ítems no cotizados no requieren ser incorporados a la planilla de precios.

2. En caso de que se establezca en las bases y condiciones, los precios indicados en la lista de precios serán consignados separadamente de la siguiente manera:

- El precio de bienes cotizados, incluidos todos los derechos de aduana, los impuestos al valor agregado o de otro tipo pagados o por pagar sobre los componentes y materia prima utilizada en la fabricación o ensamblaje de los bienes;
- Todo impuesto al valor agregado u otro tipo de impuesto que obligue la República del Paraguay a pagar sobre los bienes en caso de ser adjudicado el contrato; y
- El precio de otros servicios conexos (incluyendo su impuesto al valor agregado), si los hubiere, enumerados en los datos de la licitación.

3. En caso de indicarse en el SICP, que se utilizará la modalidad de contrato abierto, cuando se realice por montos mínimos y máximos deberán indicarse el precio unitario de los bienes ofertados; y en caso de realizarse por cantidades mínimas y máximas, deberán cotizarse los precios unitarios y los totales se calcularán multiplicado los precios unitarios por la cantidad máxima

correspondiente.

- 4. El precio del contrato que cobre el proveedor por los bienes suministrados en virtud del contrato no podrá ser diferente a los precios unitarios cotizados en su oferta, excepto por cualquier ajuste previsto en el mismo.
- 5. En caso que se requiera el desglose de los componentes de los precios será con el propósito de facilitar a la convocante la comparación de las ofertas.

Abastecimiento simultáneo

El sistema de abastecimiento simultáneo para esta licitación será:

No Aplica

Incoterms

La edición de incoterms para esta licitación será:

No Aplica

Las expresiones DDP, CIP, FCA, CPT y otros términos afines, se regirán por las normas prescriptas en la edición vigente de los Incoterms publicada por la Cámara de Comercio Internacional.

Durante la ejecución contractual, el significado de cualquier término comercial, así como los derechos y obligaciones de las partes serán los prescritos en los Incoterms, a menos que sea inconsistente con alguna disposición del contrato.

Autorización del Fabricante

Los productos a los cuales se les requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:

No Aplica

Cuando la convocante lo requiera, el oferente deberá acreditar la cadena de autorizaciones, hasta el fabricante, productor o prestador de servicios.

Muestras

Se requerirá la presentación de muestras de los siguientes productos y en las siguientes condiciones:

No Aplica

Copias de la oferta - CPS

El oferente presentará su oferta original. En caso de que la convocante requiera la presentación de copias lo deberá indicar en este apartado, las copias deberán estar identificadas como tales.

Cuando la presentación de ofertas se realice a través del sistema de Oferta Electrónica, la convocante no requerirá de copias.

Cantidad de copias requeridas:

0 copias

Formato y firma de la oferta

1. El formulario de oferta y la lista de precios serán firmados, física o electrónicamente, según corresponda por el oferente o por las personas debidamente facultadas para firmar en nombre del oferente.
2. No serán descalificadas las ofertas que no hayan sido firmadas en documentos considerados no sustanciales.
3. Los textos entre líneas, tachaduras o palabras superpuestas serán válidos solamente si llevan la firma de la persona que firma la oferta.
4. La falta de foliatura no podrá ser considerada como motivo de descalificación de las ofertas.

Periodo de validez de las ofertas

Las ofertas deberán mantenerse válidas (en días corridos) por:

90

Las ofertas deberán permanecer válidas por el periodo indicado en el presente apartado, que se computará a partir del inicio de la etapa competitiva. Toda oferta con un periodo menor será rechazada.

La convocante en circunstancias excepcionales podrá solicitar, por escrito, al oferente que extienda el periodo de validez de la oferta, por lo tanto, la Garantía de Mantenimiento de la Oferta deberá ser también prorrogada.

El oferente puede rehusarse a tal solicitud sin que se le haga efectiva su Garantía de Mantenimiento de Oferta. A los oferentes que acepten la solicitud de prórroga no se les pedirá ni permitirá que modifiquen sus ofertas.

Garantías: instrumentación, plazos y ejecución.

1. La garantía de mantenimiento de oferta deberá expedirse en un monto en guaraníes que no deberá ser inferior al porcentaje especificado en el SICP. El oferente puede adoptar cualquiera de las formas de instrumentación de las garantías dispuestas por las normativas vigentes.
2. La garantía de mantenimiento de oferta presentada en los términos del párrafo anterior, deberá cubrir el precio total de la oferta en la etapa de recepción de propuestas.
3. En los contratos abiertos, el porcentaje de las garantías a ser presentado por los oferentes que participen, deberá ser aplicado sobre el monto máximo total de la oferta; si la adjudicación fuese por lote o ítem ofertado, deberán sumarse los valores máximos de cada lote o ítem ofertado, a fin de obtener el monto sobre el cual se aplicará el porcentaje de la citada garantía.
4. En caso de instrumentarse a través de Garantía Bancaria, deberá estar sustancialmente de acuerdo con el formulario de Garantía de Mantenimiento de Oferta incluido en la Sección "Formularios".
5. La garantía de mantenimiento de oferta en caso de oferentes en consorcio deberá ser presentado de la siguiente manera:
 - Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública, del líder del consorcio o de todos los socios que la integran;
 - Consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención: deberán emitir a nombre del líder del consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención o de todos los miembros que la integran.
6. La garantía de mantenimiento de ofertas podrá ser ejecutada:
 - a) Si el oferente altera las condiciones de su oferta;
 - b) Si el oferente retira su oferta durante el período de validez de la oferta;
 - c) Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir;
 - d) Si el oferente no presentare su oferta en la fecha y hora señaladas, previo requerimiento por parte de la convocante; o
 - e) Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:
 - e.1. Suministrar los documentos indicados en el pliego de bases y condiciones para la firma del contrato,
 - e.2. Firmar el contrato,
 - e.3. Suministrar en tiempo y forma la garantía de cumplimiento de contrato,
 - e.4. Se comprobare que las declaraciones juradas presentadas por el oferente adjudicado con su oferta sean falsas,
 - e.5. El adjudicatario no presentare las legalizaciones correspondientes para la firma del contrato, cuando éstas sean requeridas, o
 - e.6. No se formaliza el consorcio por escritura pública, antes de la firma del contrato.
7. Las garantías tanto de Mantenimiento de Oferta, Cumplimiento de Contrato o de Anticipo, sea cual fuere la forma de instrumentación adoptada, deberá ser pagadera ante solicitud escrita de la convocante donde se haga constar el monto reclamado, cuando se tenga acreditada una de las causales de ejecución de la póliza. En estos casos será requisito que previamente el oferente sea notificado del incumplimiento y la intimación de que se hará efectiva la ejecución del monto asegurado.
8. Si la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realizare en un plazo menor o igual a diez (10) días calendario, posteriores a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación.
9. La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será liberada y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, a más tardar treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones del proveedor en virtud de contrato, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes.

Periodo de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta

El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta (en días corridos) será de:

120

El oferente deberá presentar como parte de su oferta una Garantía de Mantenimiento de acuerdo al porcentaje indicado para ello en el SICP y por el plazo indicado en este apartado. Cuando la competencia se desarrolle por más de un día, la garantía de mantenimiento de oferta deberá cubrir a partir del primer día del inicio de la etapa competitiva.

Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

El porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato es de:

10,00 %

La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada por el proveedor, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a partir de la fecha de suscripción del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 2051/2003.

Periodo de Validez de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de:

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de: La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá extenderse por todo el periodo de ejecución del Contrato: Plazo de vigencia de contrato: 24 meses, más 1 (un) mes de plazo de liberación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada en las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)

En circunstancias motivadas, la Contratante solicitará al Proveedor que presente prórrogas extendiendo el periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, la cual deberá ser presentada antes del vencimiento. La falta de constitución y entrega oportuna de la prórroga de la garantía podrá ser causal de la Ejecución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, y posterior Rescisión del Contrato por hecho imputable al Proveedor y comunicado a la Dirección de Contrataciones Públicas

Periodo de validez de la garantía de los bienes

El plazo de validez de la garantía de los bienes será el siguiente:

No Aplica

Tiempo de funcionamiento de los bienes

El periodo de tiempo estimado de funcionamiento de los bienes, para los efectos de repuestos será de:

No Aplica

Plazo de reposición de bienes

El plazo de reposición de bienes para reparar o reemplazar será de:

No aplica

El proveedor garantiza que todos los bienes suministrados están libres de defectos derivados de actos y omisiones que este hubiera incurrido, o derivados del diseño, materiales o manufactura, durante el uso normal de los bienes en las condiciones que imperen en la República del Paraguay.

1. La contratante comunicará al proveedor la naturaleza de los defectos y proporcionará toda evidencia disponible, inmediatamente después de haberlos descubierto. La contratante otorgará al proveedor facilidades razonables para inspeccionar tales defectos.

Tan pronto reciba ésta comunicación, y dentro del plazo establecido en este apartado, deberá reparar o reemplazar los bienes defectuosos, o sus partes sin ningún costo para la contratante.

2. Si el proveedor después de haber sido notificado, no cumple con su obligación dentro del plazo establecido, la contratante tomará las medidas necesarias para remediar la situación, por cuenta y riesgo del proveedor y sin perjuicio de otros derechos que la contratante pueda ejercer contra el proveedor en virtud del contrato.

Cobertura de seguro de los bienes

La cobertura de seguro requerida a los bienes será:

No Aplica

A menos que se disponga otra cosa en este apartado, los bienes suministrados deberán estar completamente asegurados en guaraníes, contra riesgo de extravío o daños incidentales ocurridos durante la fabricación, adquisición, transporte, almacenamiento y entrega, de acuerdo a los Incoterms aplicables.

Sistema de presentación de ofertas

Las ofertas serán presentadas en un sólo sobre y deberán:

1. Indicar el nombre y la dirección del oferente;
2. Estar dirigidos a la convocante;
3. Llevar la identificación específica del proceso de licitación indicado en el SICP; y
4. Llevar una advertencia de no abrir antes de la hora y fecha de apertura de ofertas.

Si los sobres no están cerrados e identificados como se requiere, la convocante no se responsabilizará en caso de que la oferta se extravíe o sea abierta prematuramente.

Plazo para presentar las ofertas

Culminada la etapa competitiva, presentarán las ofertas físicas en la dirección y hasta la fecha y hora que se indican en el SICP, los siguientes participantes requeridos:

Todos los oferentes.

Las ofertas deberán ser recibidas por la convocante en la dirección y hasta la fecha y hora que se indican en el SICP.

La convocante podrá a su discreción, extender el plazo originalmente establecido para la presentación de ofertas mediante una adenda. En este caso todos los derechos y obligaciones de la convocante y de los oferentes previamente sujetos a la fecha límite original para presentar las ofertas quedarán sujetos a la nueva fecha prorrogada.

Cuando la presentación de oferta sea electrónica la misma deberá sujetarse a la reglamentación vigente.

Retiro, sustitución y modificación de las ofertas

1. Un oferente podrá retirar, sustituir o modificar su oferta después de presentada mediante el envío de una comunicación por escrito, debidamente firmada por el representante autorizado. La sustitución o modificación correspondiente de la oferta deberá acompañar dicha comunicación por escrito.

2. Todas las comunicaciones deberán ser:

- a) Presentadas conforme a la forma de presentación e identificación de las ofertas y además los respectivos sobres deberán estar marcados "RETIRO", "SUSTITUCION" o "MODIFICACION";
- b) Recibidas por la convocante antes del plazo límite establecido para la presentación de las ofertas;

Las ofertas cuyo retiro, sustitución o modificación fuere solicitada serán devueltas sin abrir a los oferentes remitentes, durante el acto de apertura de ofertas.

3. Ninguna oferta podrá ser retirada, sustituida o modificada durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para presentar ofertas y la expiración del período de validez de las ofertas indicado en el Formulario de Oferta o cualquier extensión si la hubiere, caso contrario, se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

Apertura de ofertas

1. La convocante abrirá las ofertas y en caso de que hubiere notificaciones de retiro, sustitución y modificación de ofertas presentadas, las leerá en el acto público con la presencia de los oferentes o sus representantes a la hora, en la fecha y el lugar establecidos en el SICP.

2. Cuando la presentación de oferta sea electrónica, el acto de apertura deberá sujetarse a la reglamentación vigente, en la fecha, hora y lugar establecidos en el SICP.

3. Primero se procederá a verificar de entre las ofertas recibidas por courier o entregadas personalmente, los sobres marcados como:

a) "RETIRO". Se leerán en voz alta y el sobre con la oferta correspondiente no será abierto sino devuelto al oferente remitente. No se permitirá el retiro de ninguna oferta a menos que la comunicación de retiro pertinente contenga la autorización válida para solicitar el retiro y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.

b) "SUSTITUCION". Se leerán en voz alta y se intercambiará con la oferta correspondiente que está siendo sustituida; la oferta sustituida no se abrirá y se devolverá al oferente remitente. No se permitirá ninguna sustitución a menos que la comunicación de sustitución correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la sustitución y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.

c) "MODIFICACION" se abrirán y leerán en voz alta con la oferta correspondiente. No se permitirá ninguna modificación a las ofertas a menos que la comunicación de modificación correspondiente contenga la autorización válida para solicitar la modificación y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas. Solamente se considerarán en la evaluación los sobres que se abren y leen en voz alta durante el Acto de Apertura de las Ofertas.

4. Los representantes de los oferentes que participen en la apertura de las ofertas deberán contar con autorización suficiente para suscribir el acta y los documentos que soliciten, bastando para ello la presentación de una autorización escrita del firmante de la oferta, esta autorización podrá ser incluida en el sobre oferta o ser portado por el representante.

5. Se solicitará a los representantes de los oferentes que estén presentes que firmen el acta. La omisión de la firma por parte de un oferente no invalidará el contenido y efecto del acta. Se distribuirá una copia del acta a todos los presentes.

6. Las ofertas sustituidas y modificadas presentadas, que no sean abiertas y leídas en voz alta durante el acto de apertura no podrán ser consideradas para la evaluación sin importar las circunstancias y serán devueltas sin abrir a los oferentes remitentes.

7. La falta de firma en un documento sustancial, es considerada una omisión sustancial que no podrá ser subsanada en ninguna oportunidad una vez abiertas las ofertas.

8. El acta de apertura deberá ser comunicada al SICP, para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Esta sección contiene los criterios que la convocante utilizará para evaluar la oferta y determinar si un oferente cuenta con las calificaciones requeridas. Ningún otro factor, método o criterio será utilizado.

Condición de Participación

Podrán participar de ésta licitación, individualmente o en forma conjunta (consorcio), los oferentes domiciliados en la República del Paraguay, que no se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas y contratar con el Estado, establecidas en la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

Adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior el oferente deberá considerar las siguientes condiciones de participación:

Que se encuentren registrados/as en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE), debiendo suscribir ante el mismo una Declaración Jurada en la cual manifiesta que tiene pleno conocimiento y acepta las reglas del proceso, para su activación como oferente. La Declaración Jurada referida, podrá ser descargada desde el SICP, módulo del SIPE.

Que activados/as conforme al SIPE posean su Usuario y Contraseña, personal e intransferible, salvo que los mismos hayan sido cancelados por el sistema, de conformidad a la reglamentación específica. La pérdida del usuario y contraseña deberá ser comunicada a la DNCP para que, a través del sistema, sea bloqueado el acceso inmediatamente; y

Como requisito para la participación en la Subasta a la Baja Electrónica, el oferente deberá manifestar en el campo previsto en el sistema electrónico, que cumple plenamente los requisitos de habilitación y que su propuesta de precios está conforme con las exigencias del pliego de bases y condiciones.

Requisitos de Calificación

Calificación Legal

Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, contempladas en el artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, declaración que forma parte del formulario de oferta.

Serán desechadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para contratar a la hora y fecha límite de presentación de ofertas o a la fecha de firma del contrato.

A los efectos de la verificación de la existencia de prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis:

1. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas que incluye la declaratoria debidamente firmada.
2. Verificará los registros del personal de la convocante para detectar si el oferente o sus representantes, se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso a) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.
3. Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, aparecen en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública.
4. Si se constatará que alguno de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá ejecutar el contrato, exponiendo los motivos para aceptar o rechazar la oferta, según sea el caso.

5. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de Declaración de Miembros, de conformidad a estándar debidamente firmado en su oferta y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de “Sanciones a Proveedores” del SICP a fin de detectar si directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.

El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente.

6. Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos, la oferta será rechazada y se remitirán los antecedentes a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP) para los fines pertinentes.

Análisis de precios ofertados

Durante la evaluación de ofertas, luego de haber realizado la corrección de errores aritméticos y de ordenar las ofertas presentadas de menor a mayor, el Comité de Evaluación procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado de cada ítem, rubro o partida adjudicable, conforme a los siguientes parámetros:

1. En contrataciones en general: cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al 25% para ofertas por debajo del precio referencial y del 15% para ofertas que se encuentren por encima del referencial establecido 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 o servicio, el precio será declarado inaceptable y la oferta rechazada.

El análisis de los precios, con esta metodología, será aplicado a cada ítem, rubro o partida que componga la oferta y en cada caso deberá ser debidamente fundada la decisión adoptada por la Convocante en el ejercicio de su facultad discrecional.

Certificado de Producto y Empleo Nacional - CPS

A los efectos de acogerse al beneficio de la aplicación del margen de preferencia, el oferente deberá contar con el Certificado de Producto y Empleo Nacional (CPEN). El certificado debe ser emitido como máximo a la fecha y hora tope de la etapa competitiva.

La falta del CPEN no será motivo de descalificación de la oferta, sin embargo, el oferente no podrá acogerse al beneficio.

El comité de evaluación verificará en el portal oficial indicado por el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) la emisión en tiempo y forma del CPEN declarado por los oferentes. No será necesaria la presentación física del Certificado de Producto y Empleo Nacional.

Independientemente al sistema de adjudicación, el margen de preferencia será aplicado a cada bien o servicio objeto de contratación que se encuentre indicado en la planilla de precios.

1. 1. Consorcios:

a.1. Provisión de Bienes

El CPEN debe ser expedido a nombre del oferente que fabrique o produzca los bienes objeto de la contratación. En el caso que ninguno de los oferentes consorciados fabrique o produzca los bienes ofrecidos, el consorcio deberá contar con el CPEN correspondiente al bien ofertado, debiendo encontrarse debidamente autorizado por el fabricante. Esta autorización podrá ser emitida a nombre del consorcio o de cualquiera de los integrantes del mismo.

a.2. Provisión de Servicios (se entenderá por el término servicio aquello que comprende a los servicios en general, las

consultorías, obras públicas y servicios relacionados a obras públicas).

Todos los integrantes del consorcio deben contar con el CPEN.

Excepcionalmente se admitirá que no todos los integrantes del consorcio cuenten con el CPEN para aplicar el margen de preferencia, cuando el servicio específico se encuentre detallado en uno de los ítems de la planilla de precios, y de los documentos del consorcio (acuerdo de intención o consorcio constituido) se desprenda que el integrante del consorcio que cuenta con el CPEN será el responsable de ejecutar el servicio licitado.

Margen de Preferencia Local - CPS

Para contrataciones realizadas por Unidades Operativas que se encuentren conformadas dentro de un municipio o departamento se deberá considerar que, si la oferta evaluada como la más baja pertenece a una firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante, ésta será comparada con la oferta más baja de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio de la convocante, agregándole al precio total de la oferta propuesta por la primera una suma del diez por ciento (10%) del precio. Si en dicha comparación adicional la oferta de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio departamental de la convocante resultare ser la más baja, se la seleccionará para la adjudicación; en caso contrario se seleccionará la oferta de servicios de la firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante.

En el caso de que el oferente, sea de la zona y además cuente con margen de preferencia, se le aplicará únicamente el margen de este último.

Las convocantes deberán acogerse a las condiciones específicas para la aplicación del Margen de Preferencia Local establecidas en la reglamentación emitida por la DNCP.

Requisitos documentales para la evaluación de las condiciones de participación

Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:

1. Formulario de Oferta (*)

[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]

2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)

La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.

3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social. (**)

4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)

5. Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios (**)
6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)
7. Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. (**)
8. Documentos legales
8.1. Oferentes Individuales. Personas Físicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC. (*)
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso que suscriba la oferta otra persona en su representación, deberá acompañar una fotocopia simple de su cédula de identidad y una fotocopia simple del poder suficiente otorgado por Escritura Pública para presentar la oferta y representarlo en los actos de la licitación. No es necesario que el Poder esté inscripto en el Registro de Poderes. (*)
8.2. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Copias simples de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.
8.3. Oferentes en Consorcio.

1. Cada integrante del consorcio que sea una persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes individuales especificados en el apartado Oferentes Individuales. Personas Físicas. Cada integrante del consorcio que sea una persona jurídica domiciliada en Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales Personas Jurídicas. (*)
2. Original o fotocopia del consorcio constituido o del acuerdo de intención de constituir el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP). (*)
3. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención de consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*): <ul style="list-style-type: none"> • Un poder suficiente otorgado por escritura pública por cada miembro del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o • Los documentos societarios de cada miembro del consorcio, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
4. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al Consorcio, cuando se haya formalizado el Consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*): <ul style="list-style-type: none"> • Un poder suficiente otorgado por escritura pública por la Empresa Líder del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o • Los documentos societarios de la Empresa Líder, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
<ul style="list-style-type: none"> • Copias simples de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD

Observación: *El Margen de Preferencia Local - NO APLICA* considerando que el Banco Nacional de Fomento tiene su domicilio en la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, la cual no pertenece a ningún Departamento según el Art. 157 de la Constitución Nacional, por ende el presupuesto o la condición prevista en el Art. 64 del Decreto, en los llamados que realice el Banco Nacional de Fomento no se presenta en ningún caso. Para tal efecto mencionamos las Resoluciones DNCP 306/2021 y 511/2021, para lo que hubiera lugar

Para los oferentes consorciados:

a. CAPACIDAD FINANCIERA	Los índices financieros deberán ser cumplidos el 100% por cada uno de los integrantes.
b. EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA	Todas las partes combinadas deberán cumplir con el 100% de los requisitos solicitados.

c. CALIFICACIÓN LEGAL	El socio líder y cada socio deberá cumplir con el 100% de lo exigido
-----------------------	---

Los documentos indicados con asterisco (*) son considerados documentos sustanciales a ser presentados con la oferta.

Los documentos indicados con doble asterisco (**) deberán estar vigentes al inicio de la etapa competitiva para procesos de SBE.

Capacidad Financiera

Con el objetivo de calificar la situación financiera del oferente, se considerarán los siguientes índices:

a. Para contribuyente de IRACIS/IRE RG

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

a. Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente

Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

b. Endeudamiento: pasivo total / activo total

No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

c. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital

El promedio de los años (2019, 2020 y 2021) no deberá ser negativo

b. Para contribuyente de IRPC/IRE SIMPLE o IRACIS/IRE SIMPLE

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

c. Para contribuyente de IRP/IRP RSP

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

d. Para contribuyentes de exclusivamente IVA General

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

Los oferentes al efecto de lo anteriormente señalado, deberán presentar los documentos que se indican en los requisitos documentales.

Observación: Si en alguno de los tres años, o los tres años presentados por la Empresa, su pasivo es igual a 0, se considerará el Ratio de Liquidez igual a 1 y se dará por cumplido el Ratio de Endeudamiento.

Esta salvedad en el PBC hace posible calcular el promedio del índice de liquidez de los 3 (tres) ejercicios analizados, debido a que se otorga un valor que puede ser promediado.

Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad financiera

Para evaluar el presente criterio, el oferente deberá presentar las siguientes documentaciones:

a. Certificado de Cumplimiento Tributario vigente al inicio de la etapa competitiva.

b. Balance General y Cuadro de Estado de Resultados de los tres años (2019, 2020 y 2021) para contribuyente de IRACIS/IRE RG.

c. IVA General de 36 (treinta y seis) meses (2019, 2020 y 2021), para contribuyentes sólo del IVA General.

d. Formulario 106 IRPC, Formulario 501 IRE Simple de los 3 (tres) años (2019, 2020 y 2021) para contribuyentes del IRPC/IRE SIMPLE o IRACIS/IRE SIMPLE.

e. Formulario 104 IRP, Formulario 515 IRP-RSP de los 3 (tres) años (2019, 2020 y 2021) para contribuyentes de IRP/IRP-RSP.

Experiencia requerida

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

Gestión de Mora:

Demostrar la experiencia en el servicio de la gestión de cobranzas, con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 35% como mínimo del monto máximo establecido por la convocante para el presente llamado, de los últimos 5 (cinco) años, es decir, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018.

Atención al Cliente

Demostrar la experiencia en el **servicio de Atención al Cliente**, con contratos, facturas, y/o recepciones finales por un monto equivalente al 35% como mínimo del monto máximo establecido por la convocante para el presente llamado, de los últimos 5 (cinco) años, es decir, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018.

Requisitos documentales para evaluar el criterio de experiencia requerida

Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:

1. Constancia de RUC emitida por la SET.

2. Patente comercial vigente al inicio de la etapa competitiva, del municipio donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.

3. Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.

Capacidad Técnica

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:

- El Oferente deberá demostrar haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5 (cinco) años. (Años 2018, 2019, 2020, 2021, 2022).
- El prestador deberá contar con experiencia mínima de 5 años en gestiones de llamadas salientes.
- El prestador deberá contar con la experiencia mínima de 5 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad, performance).

Además, deberá cumplir con los siguientes requerimientos, para:

Gestión de Mora:

1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.
2. El Oferente debe contar con un sistema de Gestión de Mora.
3. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

Atención al Cliente

1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas.
2. El Oferente debe contar con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.
3. El Oferente debe contar con un sistema de gestión de la relación con clientes.
4. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica

Los siguientes documentos serán los considerados para la evaluación del presente criterio:

- El Oferente deberá presentar mínimo 5 (cinco) constancias, notas y/o actas de haber proveído satisfactoriamente del servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 5 (cinco) años. Uno por cada año (Años 2018, 2019 2020, 2021, 2022).
- El prestador deberá presentar declaración jurada que avale la prestación de servicio, y justifique la experiencia mínima de 5 años en gestiones de llamadas salientes.
- El prestador deberá presentar declaración jurada que avale la prestación mínima de 5 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad, performance).

Además, deberá presentar los siguientes documentos, para:

Gestión de Mora:

1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.
2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.
3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

Atención al Cliente

1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 300 (trescientas) posiciones activas.
2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.
3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.
4. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

Otros criterios que la convocante requiera

Otros criterios para la evaluación de las ofertas a ser considerados en ésta contratación serán:

No aplica.

OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:

1. De conformidad al Art. 33 de la Resolución N° 70 de la SEPRELAD, el oferente adjudicado deberá proveer los datos y documentos respaldatorios solicitado en la misma.

Criterios de desempate de ofertas

El vencedor de cada grupo subastado será el oferente que ingresó el menor precio. En los casos de igualdad de precios, queda como vencedor el que lo haya ingresado primero.

Siempre que el criterio de desempate establecido, no sea aplicable, el comité de evaluación determinará cuál de ellas es la mejor calificada para ejecutar el contrato utilizando los criterios dispuestos para el efecto por la DNCP.

Nota1: Conforme las disposiciones del Decreto 7781/06, para las Contrataciones con Organismos de la Administración Central, el Oferente que resulte adjudicado, deberá contar con una cuenta corriente y/o caja de ahorro habilitada en un Banco de plaza, o en su defecto, hallarse en condiciones de poder habilitar una cuenta corriente y/o caja de ahorro a su nombre, a fin de poder hacer efectivo el Pago Directo a Proveedores y Acreedores vía acreditación en cuenta bancaria.

SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Esta sección constituye el detalle de los bienes con sus respectivas especificaciones técnicas - EETT, de manera clara y precisa para que el oferente elabore su oferta. Salvo aquellas EETT de productos ya determinados por plantillas aprobadas por la DNCP.

Suministros y Especificaciones técnicas

El suministro deberá incluir todos aquellos ítems que no hubiesen sido expresamente indicados en la presente sección, pero que pueda inferirse razonablemente que son necesarios para satisfacer el requisito de suministro indicado, por lo tanto, dichos bienes serán suministrados por el proveedor como si hubiesen sido expresamente mencionados, salvo disposición contraria en el contrato.

Los bienes suministrados deberán ajustarse a las especificaciones técnicas y las normas estipuladas en este apartado. En caso de que no se haga referencia a una norma aplicable, la norma será aquella que resulte equivalente o superior a las normas oficiales de la República del Paraguay. Cualquier cambio de dichos códigos o normas durante la ejecución del contrato se aplicará solamente con la aprobación de la contratante y dicho cambio se registrará de conformidad a la cláusula de adendas y cambios.

El proveedor tendrá derecho a rehusar responsabilidad por cualquier diseño, dato, plano, especificación u otro documento, o por cualquier modificación proporcionada o diseñada por o en nombre de la contratante, mediante notificación a la misma de dicho rechazo.

Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS

Los productos y/o servicios a ser requeridos cuentan con las siguientes especificaciones técnicas:

Este llamado será para la contratación del servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento que incluirá llamadas entrantes, salientes, u otro medio de comunicación y contacto, para la Gestión de mora, Atención al Cliente.

Adjuntar información de los siguientes datos:

Ubicación donde se brindará el servicio: la localización en donde prestará servicio el oferente, deberá ser en un radio no mayor a 20 km de la Casa Matriz del Banco Nacional de Fomento, ubicado en las calles Independencia Nacional y 25 de mayo, del microcentro de la Ciudad de Asunción, con servicio público de locomoción en las cercanías.

Infraestructura del edificio: el oferente, debe contar con equipamiento de seguridad y protocolos de ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además debe contar con esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador eléctrico que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.

Cantidad de personal operativo: La cantidad mínima de personal operativo dedicado exclusivamente para el Banco Nacional de Fomento, será de 111 personales operativos, distribuidos conforme lo establezca las necesidades del Banco y

acorde a los servicios establecidos y pudiendo esto aumentar a según necesidad de la contratante.

Posiciones en funcionamiento: El oferente debe como mínimo contar con 500 posiciones.

Contingencia tecnológica prevista para el servicio: Todos los equipos de comunicaciones y *networking* deben contar con fuentes redundantes y el proveedor con sistemas de *back up* y restablecimiento de operaciones en caso de contingencias. Así también contar con los equipos necesarios para grabar todas llamadas, sean éstas entrantes o salientes.

Tipo de servicio de tecnología utilizado: Especificar si los servicios se basan en telefonía tradicional, IP (Internet *protocol*) o híbrida (tradicional + IP), tecnología de gestión de *Call Center* e IVR. La central telefónica a utilizar para el servicio debe cumplir con el Standard de comunicación H323 y tener compatibilidad de integración con otras PBX.

SERVICIO DE GESTION DE MORA

El objetivo general de la contratación es la implementación de un servicio tercerizado de Gestión de Mora para el BNF.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. La formulación de la propuesta de diseño integral de la solución de servicio de Gestión de mora, incluyendo la integración de voz y datos con la PABX y centro de cómputos del Banco Nacional de Fomento para el consumo de los datos, la provisión de la infraestructura, tecnología (*hardware* y *software*) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio. La gestión de llamadas salientes desde la PABX del proveedor, deberá estar integrado con una VPN y los sistemas del BNF.
2. El servicio de gestión de mora será medido por los objetivos definidos por el BNF. Además, la contratante podrá incluir herramientas tecnológicas para el control eficiente del servicio.

Gestión de Mora Gestión de cobranza sobre la cartera de préstamos, tarjetas de crédito, y todos los productos financieros que el Banco desarrolle para sus clientes, a través de contactos telefónicos (llamadas salientes y todas las acciones de cobranzas por parte del proveedor, incluyendo SMS, IVR y correo electrónico) a la base de clientes a ser proveído por éste. La cobranza se gestiona de acuerdo a los siguientes tramos:

- 0 días de atraso (cobranza preventiva)
- 1 a 30 días de atraso
- 31 a 60 días de atraso
- 61 a 90 días de atraso
- 91 a 120 días de atraso
- 121 a 150 días de atraso
- 151 a 180 días de atraso
- 181 días de atraso y que se encuentren en gestión directa pre judicial. La propuesta debe incluir todos los tramos y se abonará sobre horas operador.

Desde un plano técnico-operativo, la gestión deberá incluir las siguientes acciones que deberá asegurar el Oferente Adjudicado:

GESTIÓN INTEGRAL DE MORA

- En el primer tramo, el prestador deberá realizar acciones preventivas de mora de forma multicanal.
- Se realizará la gestión de mora sobre todos los tramos con mora. Esta gestión deberá ser llevada a cabo por agentes especializados en recupero de mora en todos sus tramos.
- El tiempo las acciones y gestiones de cada tramo será definido por cada una de las Gerencias y Sucursales intervinientes en la gestión de cobranzas y recuperación, conforme a los tramos de mora a ser gestionados.
- Adicionalmente, a lo largo del período de gestión, el prestador deberá realizar acciones complementarias, como las enumeradas a continuación:

Elaboración de la Línea de Tiempo de gestión

- El prestador deberá construir una Línea de Tiempo de cada cartera asignada, lo que implica la elaboración de la estrategia operacional que tendrá la acción a lo largo del tiempo de gestión predefinido. La/s cartera/s deberán segmentarse de forma combinada por:
 - Tramo de Mora,
 - Tipo de Producto,
 - Monto de Deuda,
 - Zona Geográfica,
- Tal segmentación posibilitará al prestador identificar la sucesión de acciones más apropiadas a desarrollar en cada momento dentro de la ventana de gestión. A partir de la elaboración de la Línea de Tiempo, el prestador deberá determinar la mejor combinación de acciones personalizadas por tele-operador y complementarias a partir del uso de SMS interactivos.

Envío masivo de SMS IVR y Correos Electrónicos

- A partir de la inteligencia en la administración de SMS, el prestador deberá encargarse del envío de SMS con devolución lo cual posibilitará identificar tempranamente clientes que ya han pagado y focalizar la gestión sobre los que aún no lo hicieron.
- Desde el plano técnico, esta gestión implica que la administración de envío de SMS se encuentre realizado sobre una plataforma y aplicativos que permitan el envío y el monitoreo de los resultados por parte del BNF y del mismo proveedor. La gestión de envío de SMS implica las siguientes acciones:
 - Envíos masivos de SMS.
 - Reporte de envío / No envío.
 - Reporte de recepción / No recepción de SMS.
 - Reporte de datos erróneos.
- Aplicación de respuesta de SMS (Ejemplo: Si pago, conteste 1, si pagará en las próximas 48 hs, conteste 2, etc.)
- Administración de Plataforma de SMS que posibilita varias gestiones:
 - Personificación del SMS
 - Programación de SMS
 - Envío de SMS de acuerdo a eventos
 - IVR interactivo
- Envío masivo de correos electrónicos de cobranzas.
- El BNF, dispondrá una dirección de correo electrónico o mail institucional, que será el canal para hacer las campañas, para lo cual la Gerencia de Tecnología, especificarte la División de Infraestructura y la Gerencia Departamental de Seguridad de TI, brindaran los permisos y accesos necesarios para que el Call Center pueda utilizar este canal a fin de realizar las campañas o promociones a nuestros clientes de los nuevos productos y/o servicios que estamos teniendo.

Acceso remoto del BNF a monitoreo de la gestión

- El prestador deberá proveer de accesos al BNF, tal que el Banco cuente con un *Login y Password* de acceso a la plataforma operacional, de monitorear *On-Line* el Estado de la cartera, las gestiones realizadas hasta el momento, el nivel de Recupero y el avance de la gestión.
- Adicionalmente, a partir de este *Login y Password* puede monitorear la gestión y desempeño de los operadores de forma *On-Line*.

Enriquecimiento de datos por parte del oferente

- Semanalmente el prestador deberá informar al BNF sobre aquellos casos no contactados o con datos erróneos o insuficientes a los fines que sean enriquecidos.
- En el caso de captar nuevos datos o modificaciones de datos de contacto de los clientes, el oferente deberá poder registrar la información y modificarla en el sistema integrado al Banco para que el área a cargo pueda confirmar y aprobar las modificaciones.
- Una vez enriquecidos, serán devueltos al prestador para continuar con la gestión de cobro y con los datos nuevos recomenzar el proceso de contacto intensivo de la cartera no ubicada.

Grabaciones del 100% de las llamadas

- El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser entregadas al BNF una vez finalizado el contrato con el oferente, el archivo de grabaciones correspondiente al proveedor deberá ser posteriormente destruidas.
- En cualquier momento que sean requeridas por el BNF sobre alguna gestión puntal, la grabación será proporcionada por el prestador a las 24 horas de haber sido solicitada.

Reportes y plataforma de Autogestión

- El Oferente deberá proveer al BNF de una Plataforma de gestión de reportes *On-line* que le de visibilidad actualizada al día de las ratios operativas de la gestión de recupero.
- El prestador proveerá al BNF de los accesos necesarios a tal plataforma a fines de asegurar una completa visibilidad de la gestión por parte del BNF.
- El conjunto de reportes que deberá proveer el prestador, deberá ser relevado en la etapa de implementación y dentro de los 60 días, tal de identificar tempranamente si resulta necesario la construcción de un Reporte Ad-Hoc.
- Los reportes básicos que deben incluir la plataforma a proveer al BNF son los siguientes:
 - Reporte de Gestiones globales y por operador
 - Reporte de Gs pagados por Tramo de mora
 - Reporte de Casos sin datos de contacto, erróneos o insuficientes
 - Reporte de Avance de la Gestión
 - Reporte de Promesas tomadas
 - Reporte de Promesas cumplidas vs Promesas tomadas
 - Reporte de Fallecidos en cartera
 - Reporte de Morosos vs Pagados
 - Y otros reportes que en BNF podrá solicitar dentro del periodo contrato del servicio.

Deben incluirse dentro de las gestiones del oferente:

- La gestión de teleoperadores especializados en procesos de recuperación.
- La supervisión de los agentes asignados a la gestión
- El costo del tráfico telefónico
- El envío del flujo de SMS
- La administración de los resultados de SMS
- El envío de mensajes IVR
- La planificación estratégica de la cartera a partir de la elaboración de la Línea de Tiempo
- La configuración del CRM customizado para los productos de BNF
- La integración con el CRM del BNF
- La grabación y almacenamiento del ciento por ciento de las gestiones realizadas
- La capacitación constante a los recursos asignados a la gestión de cobranza.
- La provisión al BNF de una Plataforma de Reportes que permitan una adecuada visibilidad de la acción de recupero en todo el tiempo de gestión.
- El acceso a BNF de la plataforma de seguimiento *On-Line* de la gestión.

Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio

La dimensión inicial estimada para este servicio es de 15 operadores en forma rotativa conforme a la siguiente distribución:

Horario de atención para la Gestión de Cobranzas:

- 7 operarios de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas,
- 7 operarios de lunes a viernes de 14:00 a 20:00 horas y
- 1 operario los días sábado de 08:00 a 12:00 horas.

La empresa adjudicada se compromete a realizar gestiones de toda la cartera del banco, en todos los tramos asignados, sin distinción.

Los pagos serán encaminados hacia los canales digitales o físicos disponibles de BNF y cualquier otro canal definido por la institución.

RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

CTI (*computer and telephone integration*):

Gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por el Banco. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (*skills*). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea (*on line*) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.

Inteligencia de discado y Predictividad requerida

El prestador deberá contar con herramientas de discado predictivo y de inteligencia de re-discado tal que posibilite tener un alto nivel de cobertura sobre la base asignada y estándares de contacto que posibiliten la derivación al operador sólo de voz humana. Adicionalmente, la herramienta de discado que se requiere debe posibilitar configurar reglas de discado combinada por compañía telefónica, horarios de mayor contacto y mejor y último contacto efectivo.

Sistemas de Cobranzas

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

Sistema de grabación de llamadas

El oferente deberá grabar todas las llamadas realizadas durante el periodo del contrato, con el fin de realizar un control de calidad. Eventualmente el Banco podrá solicitar acceder a estas grabaciones.

Data Center y/o Sala Técnica

El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, *routers*, *switches*, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala.

Energía

El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

Enlaces

El proveedor deberá disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar. Se deberá instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF. El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 6 Mbps como mínimo.

Posiciones de trabajo

El oferente deberá contar con estaciones de trabajo individuales para el servicio de cobranzas, además, deberá proveer para cada estación un *headset*.

El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

Recursos Humanos

El proveedor del servicio tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El Contratista se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc. El Banco evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio, nivel de atención entre otros.

El Banco es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias.

Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio en casos de eventos climáticos, incendios, cortes de energía, pandemias y otros sucesos no advertidos.

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Así también deberá contar con los siguientes recursos humanos para que la gestión operativa asegure el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de telecobranzas:

- Operadores: 15 (quince) para la cobertura del servicio
- Supervisores: (1 cada 15 Agentes)
- 1 (un) Analista de Calidad: para el monitoreo de llamadas de los operadores.

El costo del supervisor, analistas de monitoreo, analistas de control/métricas y/u otros recursos humanos, sería el mismo de las horas estipuladas al operador, pero como nominal de 8 horas diarias.

Funciones para cada Rol Operador:

- Gestiona los contactos según los parámetros establecidos por la empresa y el Banco.
- Mantiene actualizado sus conocimientos sobre servicios y productos.
- Asiste y participa activamente en las capacitaciones planteadas.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.
- Mantiene actualizado el Work Flow de la gestión de mora.

Analista de Monitoreo/Calidad:

- Escucha las llamadas en línea y grabadas de los operadores, a fin de evaluarlas según el criterio establecido de común acuerdo con el cliente contratante.
- Califica dichas llamadas, sobre muestras aleatorias de cada operador.
- Realiza la devolución correspondiente de las calificaciones a todos los operadores.
- Identifica y manifiesta posibilidades de mejora, ya sea con una capacitación o seguimiento.
- Elabora y/o recopila reportes de gestión de operación para ser presentados a BNF.

Supervisor:

- Realiza el acompañamiento de los operadores teniendo en cuenta resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.
- Apoya la gestión de los operadores en el análisis y canalización de pedidos, reclamos y consultas.
- Identifica, controla e informa sobre necesidades de recursos/ infraestructura de su sector.
- Asegura que los operadores reciban la capacitación requerida para el trabajo. (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis, devolución).
- Realiza atención de reclamos de clientes en situación de conflicto derivadas por los operadores cuando le solicitan comunicarse con una persona de nivel superior.
- Aplica reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo.
- Identifica opciones y provee alternativas de mejora en el servicio.
- Detecta necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- Mantiene actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con sus actividades.
- Mantiene actualizado y remite al Banco los reportes relacionada con sus actividades
- Colabora en el mantenimiento de un clima apropiado para el trabajo en equipo con calidad y productividad.

- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Analista de Calidad del proveedor será el responsable de realizar el monitoreo de las llamadas a través de planillas habilitadas para el efecto, con indicadores definidos conjuntamente con el Banco. Para la realización de esta gestión el proveedor deberá contar con las grabaciones de las llamadas de los representantes para una muestra mensual. El proveedor deberá realizar el monitoreo de llamadas a través del sistema de grabación de llamadas en forma mensual, además de realizar una sesión de retroalimentación (devolución) con los mismos para comunicar y trabajar sobre los puntos detectados.

OBSERVACIONES GENERALES

El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada. El oferente deberá presentar Declaración Jurada en la que manifieste que la plataforma informática que posee será adaptada a la plataforma informática proveída por el banco para la gestión dentro de lo que dure el servicio.

Servicio de Cobranzas

Ítem	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad
1	Servicio de cobranzas (Hora/Operador según especificaciones técnicas)	Hora/Operador	Evento	1

Es requisito indispensable, en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde la firma del contrato, la integración plena de los sistemas del oferente que resulte adjudicado con el sistema del BNF, validada por una constancia firmada por la Gerencia de Área de Tecnología Informática y de Comunicaciones del BNF. Además, en caso de nuevas soluciones de innovación tecnológica deberán ser incluidos, siempre que esté dentro del periodo de vigencia del contrato.

OTRAS CONSIDERACIONES:

- El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.
- En cualquier momento que sean requeridas por BNF alguna gestión puntal, será proporcionada por el prestador a las 24 horas de haber sido solicitada.
- Luego de la integración de los sistemas de la Firma Adjudicada, con los del BNF, éste establecerá las metas de recuperación de la cartera a ser cumplidas por la Firma Adjudicada, en cuanto al tiempo de gestión como parte del servicio contratado, requisito indispensable para el pago del servicio.

ATENCIÓN AL CLIENTE

El objetivo general de la contratación es la implementación de un servicio tercerizado de Atención Telefónica, Auto-atención (IVR) y atención omnicanal para el BNF.

Las Especificaciones Técnicas deberán tener como objetivo específico:

1. La formulación de la propuesta de diseño integral de la solución de Call Center y banca telefónica, incluyendo la integración de voz y datos con la PABX y centro de cómputos del Banco Nacional de Fomento, la provisión de la infraestructura, tecnología (*hardware* y *software*) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio.
2. Implementación de un servicio de Atención Telefónica de acuerdo a las especificaciones técnicas del presente

pliego.

3. Diseño, desarrollo, configuración, grabación, implementación e integración con el BNF para brindar el Servicio de Banca Telefónica.
4. El servicio de *call center* será medido por los objetivos definidos por el BNF.

Atención a clientes

Atención de llamadas entrantes derivadas de la numeración del Banco mediante una integración con la PABX del proveedor y la PABX del Banco, con capacidad total de canales sobre la troncal, el oferente deberá proveer la VPN para la integración de las PABX y los sistemas de IVR, los servicios proveídos serán: recepción, registración, análisis y solución de consultas, pedidos y/o reclamos de clientes o potenciales clientes del BNF, además del desvío de la llamada a un Sector específico del BNF cuando la situación así lo requiera y el registro de las gestiones vía notificación por correo electrónico. Así mismo del escalamiento de acuerdo a los procesos acordados. Los operadores asignados al servicio deberán poder atender todos los productos y servicios del Banco. La capacitación sobre los mismos será responsabilidad del Banco.

El proveedor deberá poder configurar y administrar colas de llamadas diferenciadas según el tipo de clientes y/o producto, así como brindar mensajes pre grabados según la misma estratificación.

El proveedor deberá realizar la grabación de IVR de las llamadas de espera mediante la locución pre grabada para campañas o mensajes específicos que el BNF requiera comunicar.

El proveedor deberá realizar la devolución de llamadas mediante la aplicación de IVR, que permita al cliente seleccionar la opción de espera o devolución de llamada, los tiempos de activación del IVR serán definidos por el Banco.

Deberá contar con un sistema de CTI (Computer Telephony Integration) y los desarrollos necesarios para su implementación e integración con los sistemas del BNF y deberán contar con:

- Configuración entorno del servicio
- Configuración extensiones (PABX) según estrategias
- Creación de *skills* de operadores
- Creación y pruebas de estrategias de ruteo
- Integración con IVR

La integración de sistemas debe permitir al oferente resolver problemas inmediatos de los clientes del Banco a través de la realización de gestiones *online*, como bloqueo preventivo de tarjetas de crédito y débito, en caso de extravío o robo, reimpresiones de Tarjetas de Crédito y Débito, desbloqueo de contraseña de *Homebanking* y *App*, *asignar pines de consulta para nuevos usuarios de Homebanking* y *App*, activación de servicios de adelanto de salarios, y otras campañas o servicios que el BNF implemente y requiera integrar a través de la asistencia telefónica, gestionando las acciones necesarias para mantener un excelente nivel de servicio de atención a los clientes del Banco. Para esto, el proveedor deberá mantener actualizados sus procedimientos de seguridad y ciberseguridad y certificados con alguna entidad validada por el BNF.

Frente a la recepción de llamadas entrantes de clientes solicitando la compra o adquisición de productos y servicios del Banco, el oferente deberá tener la capacidad de responder todas las consultas relacionadas a los requisitos, condiciones, tasas, plazos, sobre los productos y servicios del Banco.

En caso de que existan preguntas no evacuadas al cliente, el proveedor deberá solicitar al Banco a través de los canales de contacto la asistencia y capacitación sobre los puntos específicos. El BNF deberá designar a los responsables del adiestramiento permanente de cada Gerencia, sobre los productos y servicios del Banco.

En casos solicitados por el cliente, el operador podrá proveer números telefónicos de Sucursales, otros números de internos y correos electrónicos que se encuentren autorizados por las dependencias del BNF, para la resolución de casos que el Proveedor no pueda resolver o evacuar.

Servicio de Devolución de Llamadas

El servicio de devolución de llamadas a clientes se realizará en todos los casos y con autorización del BNF vía correo electrónico u otro canal, cuando la pregunta inicial no haya podido ser evacuada, para el efecto la empresa adjudicada solicitará las respuestas al BNF.

Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio

La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así

como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 75 agentes.

Pudiendo esta cantidad de agentes ampliarse y reorganizarse según la necesidad, garantizando la cobertura de atención requerida conforme al flujo de llamadas entrantes, en todos servicios especificados y horarios establecidos.

El BNF podrá solicitar que un grupo de hasta 5 operarios trabaje dentro de las oficinas del Banco, si esto fuese necesario, para agilizar la resolución de necesidades de los clientes que contactan por medio del *call center*. Estos agentes están incluidos dentro de la cantidad establecida inicialmente para este servicio. En dicho caso, el Banco proveerá del espacio físico para los puestos de trabajo, y el oferente deberá poner todos los medios tecnológicos para la realización del trabajo, incluidos las estaciones, *headset*, computadores y cualquier otro recurso que haga falta. El puesto de trabajo deberá cumplir las condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 75 **operadores** en forma rotativa para servicio telefónico integral, deberán estar preparados, capacitados y disponer de los sistemas del BNF, para asistir a los clientes, conforme a todas las actividades citadas anteriormente de manera a garantizar la gestión de Atención al Cliente y deben ser cubiertos de la siguiente manera:

- a) 1 **operarios**, de lunes a viernes de 00:00 a 06:00 horas,
- b) 40 **operarios** de lunes a viernes de 06:00 a 12:00 horas,
- c) 24 **operarios** de lunes a viernes de 12:00 a 18:00 horas,
- d) 6 **operarios**. de lunes a viernes de 18:00 a 00:00 horas,
- e) 2 **operarios omnicanal** de lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas y
- d) 2 **operarios omnicanal** de lunes a viernes de 15:00 a 23:00 horas.

Los días sábado, domingos y feriados, el servicio de atención telefónica será cubierto de la siguiente manera:

- a) 5 **operarios** de 06:00 a 12:00 horas,
- b) 5 **operarios** de 12:00 a 18:00 horas,
- c) 3 **operarios** de 18:00 a 00:00 horas,
- d) 1 **operario** de 00:00 a 06:00 horas. (Rotativo).

Estas posiciones podrán ser rediseñadas de acuerdo a las necesidades relacionadas al flujo de llamadas y según criterio y necesidad del BNF.

Resultados

El Banco recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos y discriminados por cada atributo, empleado o supervisor según la especificación del Banco. 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, coincidentes con las fechas de pago establecidas por el BNF.

Autogestión IVR:

Servicio de Banca Telefónica, con gestión de consultas y pedidos (transacciones), automatizado y configurable con menú de opciones, validación de clientes, consultas de base de datos, y reproducción de informaciones/datos para los clientes.

Para la implementación del servicio se requerirá la integración entre la aplicación del IVR y los servidores del Banco, a través del enlace de datos a ser implementado, con un dimensionamiento inicial de 7 canales, previendo crecimiento futuro, y los siguientes servicios:

- El desarrollo necesario para esta integración (vía *web services* o metodología sugerida).
- La construcción del árbol, grabación, edición y publicación de archivos de voz.
- Integración con datos y con el CRM del proveedor integrado al sistema del BNF.
- Creación de reportes y configuraciones necesarias.

El servicio debe incluir el costo del estudio de grabación, edición de mensajes, y la locución, esto último previa verificación por parte del Banco.

La disponibilidad del servicio de 24x7x365.

RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

CTI (*computer and telephone integration*): gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por el Banco. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (*skills*). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea (*on line*) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.

Inteligencia de discado y Predictividad requerida

El prestador deberá contar con herramientas de discado predictivo y de inteligencia de re-discado tal que posibilite tener un alto nivel de cobertura sobre la base asignada y estándares de contacto que posibiliten la derivación al operador sólo de voz humana. Adicionalmente, la herramienta de discado que se requiere debe posibilitar configurar reglas de discado combinada por compañía telefónica, horarios de mayor contacto y mejor y último contacto efectivo.

Omnicanal por sitio web y redes sociales

Servicio de *chat-web* (Ejemplos no limitativos, atendidos por agentes humanos) y *chat-bot* (Ejemplos no limitativos, árbol de decisiones, catálogo de servicios, o/y actualización de preguntas frecuentes) en canales de comunicación habilitados por el Banco, a través de la integración con los servidores de base de datos del Banco (vía *web services*, o *API*).

Servicio de *chat web de lunes a lunes* y *chat bot* con auto respuesta en canales de comunicación habilitados por el Banco, a través de la integración con los servidores de base de datos del Banco.

IVR (*interactive voice response*)

Sistema de autogestión con menú de consultas configurable y de autorespuesta a través de la integración con los servidores de base de datos del Banco.

Grabaciones del 100% de las llamadas

El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y una vez entregada la copia al BNF, deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.

En cualquier momento que sean requeridas por BNF alguna gestión puntal, será proporcionada por el prestador a las 24 hs de haber sido solicitada.

Data Center

El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, *routers*, *switches*, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario.

Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala.

Energía

El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center.

El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

Enlaces

El proveedor deberá disponer del equipamiento de *networking* necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como *routers* y *switches* de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar. Se deberá instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF.

El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 6 Mbps como mínimo.

Posiciones de trabajo

El oferente deberá contar con estaciones de trabajo individuales para los servicios, además deberá proveer para cada estación un *headset*.

El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

Recursos Humanos

El proveedor del servicio tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El Contratista se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc. El Banco evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio, nivel de atención entre otros.

El Banco es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Además, proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Así también deberá contar con los siguientes recursos humanos para que la gestión operativa asegure el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de *Call Center*:

- Operadores: 75 (setenta y cinco) para la cobertura del servicio (Atención a clientes)
- Supervisores: (1 cada 25 Agentes)
- 1 (un) Analista de Calidad: para el monitoreo de llamadas de los operadores.
- Todo recurso adicional de operador de call center deberá ser contratado con nominal de 6 horas, cualquier otro tipo recurso relacionado al servicio deberá ser contratado con nominal de 8 horas.

Funciones para cada Rol

Operador

- Gestiona los contactos según los parámetros establecidos por la empresa y el Banco.
- Mantiene actualizado sus conocimientos sobre servicios y productos.
- Asiste y participa activamente en las capacitaciones planteadas.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

Analista de Monitoreo/Calidad

- Escucha las llamadas en línea y grabadas de los operadores, a fin de evaluarlas según el criterio establecido de común acuerdo con el cliente contratante.
- Califica dichas llamadas, sobre muestras aleatorias de cada operador.
- Realiza la devolución correspondiente de las calificaciones a todos los operadores.
- Identifica y manifiesta posibilidades de mejora, ya sea con una capacitación o seguimiento.
- Elabora y/o recopila reportes de gestión de operadores del Call Center.

Supervisor

- Realiza el acompañamiento de los operadores teniendo en cuenta resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.
- Apoya la gestión de los operadores en el análisis y canalización de pedidos, reclamos y consultas.
- Identifica, controla e informa sobre necesidades de recursos/ infraestructura de su sector.

- Asegura que los operadores reciban la capacitación requerida para el trabajo. (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis, devolución).
- Realiza atención de reclamos de clientes en situación de conflicto derivadas por los operadores cuando le solicitan comunicarse con una persona de nivel superior.
- Aplica reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo.
- Identifica opciones y provee alternativas de mejora en el servicio.
- Detecta necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- Mantiene actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con sus actividades.
- Colabora en el mantenimiento de un clima apropiado para el trabajo en equipo con calidad y productividad.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Analista de Calidad del proveedor será el responsable de realizar el monitoreo de las llamadas a través de planillas habilitadas para el efecto, con indicadores definidos conjuntamente con el Banco. Para la realización de esta gestión el proveedor deberá contar con las grabaciones de las llamadas de los representantes para una muestra mensual.

El proveedor deberá realizar el monitoreo de llamadas a través del sistema de grabación de llamadas en forma mensual, además de realizar una sesión de retroalimentación (devolución) con los mismos para comunicar y trabajar sobre los puntos detectado.

La calidad percibida se relaciona con las expectativas de los clientes, con la atención y el trato recibidos y con la capacidad de solución en un tiempo mínimo.

Criterios de evaluación

A fines de evaluar la calidad de atención a través del monitoreo de llamadas, se utilizarán los siguientes criterios:

- Trato del Agente: presentación adecuada, habilidades de comunicación,
- Cortesía/profesionalismo, habilidades de escucha, actitud de servicio al cliente
- Información brindada al cliente: provee información clara, correcta y completa
- Procedimientos: conocimiento de los servicios y correcta utilización de los procedimientos.

En los primeros 60 días de ejecución del servicio el proveedor deberá presentar un modelo de evaluación de desempeño de los operarios, posterior a la aprobación de BNF, el proveedor deberá implementar cada 4 meses y mostrar a BNF en un informe de los resultados obtenidos.

Indicadores de servicio

El proveedor deberá cumplir con los indicadores de medición establecidos por el BNF.

Mensualmente con la definición del dimensionamiento requerido, serán revisados los indicadores y objetivos de gestión.

- Resolución de llamadas
- Net promotor score

El proveedor será evaluado periódicamente por el Banco, en cuanto a la calidad del servicio brindado. Para ello el personal del mismo, debidamente autorizado, podrá acceder en forma directa a las grabaciones de las llamadas atendidas por los operadores.

Porcentaje de Atención

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de **60 segundos**.

Tiempo de contestación de llamadas

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los **120 segundos** por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. El **porcentaje exigido de llamadas diarias atendidas será como mínimo del 85%**.

Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes.

Calidad en la Atención

Este indicador mide el nivel de conocimiento y aptitud empleado por los operadores al atender una llamada para la resolución de las necesidades de los clientes o prospectos que llaman al *Call Center*. Existen varios métodos para medir la calidad, siendo el más común la realización de una encuesta posterior a la llamada, o de una encuesta por correo electrónico.

El Banco podrá solicitar las mejoras y definir los perfiles y las pautas generales a tomar en relación a los *Speechs* de atención al cliente. Así mismo podrá solicitar cambios de operadores que no cumplen el perfil de la campaña de atención definida.

Net Promotor Score

Este indicador mide la probabilidad de que el cliente recomiende a otras personas el usar el servicio de *Call Center* o de adquirir productos y servicios del banco. El proveedor deberá diseñar un protocolo de medición de NPS y aplicar sobre una muestra fidedigna del universo total de llamadas.

Tiempo Medio de Conversación (TMC)

Este indicador mide el tiempo medio de conversación de los Agentes con los clientes. Para el cálculo se suman el tiempo de conversación más el tiempo en espera (*hold*) más el tiempo del ACW y todos estos se dividen por el total de llamadas atendidas.

Resolución de la primera llamada (First Call Resolution)

Este indicador muestra el porcentaje de llamadas que se resuelven en el primer contacto con el agente. Muestra el número de veces que un cliente tiene que llamar a un call center para resolver un problema. La satisfacción del cliente se correlaciona fuertemente con la resolución del primer contacto. Se mide típicamente de 2 maneras:

- El agente marca una casilla al final de la llamada o sesión de chat para indicar que la llamada finalizó con éxito en el contacto inicial. Requiere auditorías periódicas para garantizar que los agentes informen con precisión
- A los clientes se les pregunta en las encuestas de seguimiento de satisfacción del cliente si sus llamadas se resolvieron y concluyeron en el contacto inicial con el servicio de atención al cliente.

Inicio del servicio (start up)

- Capacitación inicial: son las horas que aplican para la capacitación inicial para el lanzamiento del servicio de todos los agentes.
- Desarrollo de IVR: incluye todas las tareas desde la integración con datos, configuraciones, desarrollo del árbol, mensajes, e integraciones requeridas.
- Grabación mensajes IVR: debe incluir el estudio de grabación, edición de mensajes, y la locución, esto último previa verificación por parte del Banco.
- Instalación de enlace (FO): implementación del enlace de FO requerido, incluyendo cableado, equipos (*routers*, etc.), configuraciones, pruebas y puesta en funcionamiento.

REPORTES DE GESTIÓN

El proveedor deberá entregar los reportes de forma mensual con el detalle de los trabajos realizados en forma diaria, conforme a lo especificado a continuación:

- Reporte de llamadas: donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, salientes, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención.
- Reporte del IVR: cantidad de llamadas entrantes, distribución por principales opciones del árbol.
- Tiempo de llamadas: donde conste los tiempos de conversación (en línea), tiempo abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de

contestación, etc.

- Productividad: donde conste el tiempo de login, tiempo total de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, llamadas entrantes, llamadas salientes, net promotor score, etc.
- Para asistencia de Homebanking y App deberá presentar reportes diarios y detalle de clientes que fueron asistidos, así mismo los comprobantes que Banco requiera para justificar el pleno cumplimiento de los protocolos y preguntas de seguridad diseñados para este proceso

Para todas las demás gestiones de atención integral el proveedor deberá presentar los reportes de la gestión desarrollada.

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

La capacitación de los agentes estará a cargo de la Firma Adjudicada, el BNF dará una capacitación a los coordinadores para que estos transmitan lo aprendido a sus agentes.

El prestador deberá proveer de accesos al BNF, tal que el Banco cuente con un *Login y Password* de acceso a la plataforma operacional, de monitorear *On-Line* el Estado del servicio, las gestiones realizadas hasta el momento, la derivación de llamadas, el volumen de derivación de llamadas por área y el avance de la gestión.

Adicionalmente, a partir de este *Login y Password* puede monitorear la gestión y desempeño de los operadores de forma *On-Line*.

REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN DE PLATAFORMAS

Es requisito indispensable, en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde la firma del contrato, la integración plena de los sistemas del oferente que resulte adjudicado con el sistema del BNF, validada por una constancia firmada por la Gerencia de Área de Tecnología Informática y de Comunicaciones del BNF. De lo contrario, se pagará el valor referencial del 80% del valor de la hora operador fijo, hasta que se regularice dicha situación.

El Oferente debe poder contar con la generación de integración entre los diversos aplicativos, los mismos deben estar alojados en un *Data Center* centralizado en misma la institución.

El almacenamiento de datos resultante de la integración de plataformas, deberán estar bajo cumplimientos de las normativas vigentes establecidas por la Superintendencia de Bancos para instituciones financieras y bancarias.

El CRM del proveedor del servicio contratado, debe contemplar tener una PBX inteligente, el mismo debe poder realizar transacciones en tiempo real hacia el sistema del BNF.

A su vez debe contar con aplicativos para poder ver la gestión y/o KPI (*key performance indicators*) en tiempo real que interactúen entre dichas plataformas.

REQUERIMIENTOS DE FORMACION Y CAPACITACIÓN DE OPERARIOS

El oferente deberá asegurar la idoneidad de cada operario asignado. El prestador debe asegurar los siguientes ítems:

- Contar con recursos calificados y con una curva de aprendizaje lo más corta posible ante ausencias, reemplazos y rotación del equipo de agentes de BNF.
- El proceso de formación de operarios deberá estar coordinado entre el proveedor adjudicado y el área del Banco a cargo del servicio.
- El Oferente Adjudicado debe asegurar que de la Escuela de formación BNF se obtengan los siguientes resultados:
 - Alcanzar aceleradamente la madurez de producción de los nuevos ingresos en base a un fogueo previo a la gestión.
 - Tener reemplazos calificados de forma constante.
 - Contar con reemplazos calificados en condiciones de ingresar a la plataforma y reemplazar a los operadores por debajo del estándar.
 - Tener un equipo capacitado para cualquier acción que se necesite implementar contra-reloj y no prevista que el BNF requiera implementar.

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN DE CANALES DIGITALES

El BNF solicita la provisión de servicios de canales digitales que le permitan la operatividad y mantenimiento de sus servicios bancarios para la Atención Directa con sus clientes a través de un *Web Chat*.

En consonancia con la estrategia de canales digitales establecida por el BNF, se plantea que la misma debe ser "omnicanal", significando que debe tener dentro de sus capacidades y consideraciones los atributos propios de una

solución homogénea a través de todos los puntos de contacto con los que el cliente elija interactuar.

En este sentido se plantean los siguientes objetivos y alcance en la Prestación del Oferente:

- Tener una oferta de canales digitales con visión omnicanal y funcionalmente diferencial a través de una herramienta de Omnicanalidad.
- Posibilitar la gestión a través del universo de canales de contacto de sus clientes, principalmente a través del sitio web, Redes Sociales y ChatBot.
- Implementación de los canales WebChat, Contactform y Redes Sociales y CRM y la gestión integral Omnicanalidad para la Medición y Reportería de datos inteligentes al negocio y operatividad del servicio.
- Aumentar el nivel de fidelización y satisfacción de los clientes.
- Enrutar eficientemente cada mensaje de los canales de contacto.
- Contener el historial de casos de cada contacto.
- Ofrecer soluciones y respuestas inmediatas a los clientes que puedan ser asistidos por este canal.

Identificación de la unidad solicitante y justificaciones

- **Nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado:** Gerencia de Área Comercial Gerencia Departamental de Canales Alternativos (Néstor Crosta).
- **Justificación de la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:** Brindar soporte telefónico a los clientes atendiendo sus diferentes necesidades para la resolución de inconvenientes, respuestas varias, así como gestión de cobranzas y ventas de productos y/o servicios varios que ofrece el Banco.
- **Justificación de la planificación:** Responde a un llamado sucesivo. Corresponde a un servicio indispensable para mantener la calidad de la atención al cliente, la recuperación de créditos mediante gestiones de llamadas y la venta de productos y servicios del Banco.
- **Justificación las especificaciones técnicas establecidas:** Las especificaciones que fueron remitidas son las que se adecuan a las necesidades del Banco.

Plan de entrega de los bienes

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo con el plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicados a continuación:

No aplica.

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Unidad de medida	Lugar de entrega de los bienes	Fecha(s) final(es) de entrega de los bienes
(Indicar el N°)	(Indicar la descripción de los bienes)	(Insertar la cantidad de bienes a proveer)	(Indicar la unidad de medida de los bienes)	(Indicar el nombre del lugar)	(Indicar la(s) fecha(s) de entrega requerida(s))

Plan de entrega de los servicios

La entrega de los bienes o prestación de los servicios se realizará de acuerdo con el plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicados a continuación:

ITEM N°	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de Medida del Servicio	Lugar de prestación del Servicio	Ejecución de los Servicios
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	5 días corridos luego de suscribirse el contrato
2	Atención al Cliente Gestión operadores	1	Hora		

Planos y diseños

Para la presente contratación se pone a disposición los siguientes planos o diseños:

No Aplica

Embalajes y documentos

El embalaje, la identificación y la documentación dentro y fuera de los paquetes serán como se indican a continuación:

No Aplica

Inspecciones y pruebas

Las inspecciones y pruebas serán como se indican a continuación:

La Convocante realizará una visita técnica para comprobar la existencia y funcionamiento de la infraestructura, base de datos y herramientas y emitirá un certificado de esta visita y su resultado para este llamado.

1. El proveedor realizará todas las pruebas y/o inspecciones de los bienes, por su cuenta y sin costo alguno para la contratante.
2. Las inspecciones y pruebas podrán realizarse en las instalaciones del proveedor o de sus subcontratistas, en el lugar de entrega y/o en el lugar de destino final de entrega de los bienes, o en otro lugar en este apartado.

Cuando dichas inspecciones o pruebas sean realizadas en recintos del proveedor o de sus subcontratistas se le proporcionarán a los inspectores todas las facilidades y asistencia razonables, incluso el acceso a los planos y datos sobre producción, sin cargo alguno para la contratante.

3. La contratante o su representante designado tendrá derecho a presenciar las pruebas y/o inspecciones mencionadas en la cláusula anterior, siempre y cuando éste asuma todos los costos y gastos que ocasione su participación, incluyendo gastos de viaje, alojamiento y alimentación.

4. Cuando el proveedor esté listo para realizar dichas pruebas e inspecciones, notificará oportunamente a la contratante indicándole el lugar y la hora. El proveedor obtendrá de una tercera parte, si corresponde, o del fabricante cualquier permiso o consentimiento necesario para permitir a la contratante o a su representante designado presenciar las pruebas o inspecciones.

5. La contratante podrá requerirle al proveedor que realice algunas pruebas y/o inspecciones que no están requeridas en el contrato, pero que considere necesarias para verificar que las características y funcionamiento de los bienes cumplan con los códigos de las especificaciones técnicas y normas establecidas en el contrato. Los costos adicionales razonables que incurra el proveedor por dichas pruebas e inspecciones serán sumados al precio del contrato, en cuyo caso la contratante deberá justificar a través de un dictamen fundado en el interés público comprometido. Asimismo, si dichas pruebas y/o inspecciones impidieran el avance de la fabricación y/o el desempeño de otras obligaciones del proveedor bajo el contrato, deberán realizarse los ajustes correspondientes a las Fechas de Entrega y de Cumplimiento y de las otras obligaciones afectadas.

6. El proveedor presentará a la contratante un informe de los resultados de dichas pruebas y/o inspecciones.

7. La contratante podrá rechazar algunos de los bienes o componentes de ellos que no pasen las pruebas o inspecciones o que no se ajusten a las especificaciones. El proveedor tendrá que rectificar o reemplazar dichos bienes o componentes rechazados o hacer las modificaciones necesarias para cumplir con las especificaciones sin ningún costo para la contratante. Asimismo, tendrá que repetir las pruebas o inspecciones, sin ningún costo para la contratante, una vez que notifique a la contratante.

8. El proveedor acepta que ni la realización de pruebas o inspecciones de los bienes o de parte de ellos, ni la presencia de la contratante o de su representante, ni la emisión de informes, lo eximirán de las garantías u otras obligaciones en virtud del contrato.

Indicadores de Cumplimiento

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual será:

- **Para servicios:** Acceso via VPN u otro mecanismo:
 - Informes Diarios
 - Informes Semanales
 - Informes mensuales
- **Frecuencia:** mensual

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Informes mensuales	Informes mensuales	Durante la ejecución contractual, de acuerdo al plazo establecido en el Plan de Entrega de los bienes o servicios del presente, el área administradora del Contrato emitirá informes mensuales, exigidos (Informes Diarios, Informes Semanales) para los pagos correspondientes

De manera a establecer indicadores de cumplimiento, a través del sistema de seguimiento de contratos, la convocante deberá determinar el tipo de documento que acredite el efectivo cumplimiento de la ejecución del contrato, así como planificar la cantidad de indicadores que deberán ser presentados durante la ejecución. Por lo tanto, la convocante en este apartado y de acuerdo al tipo de contratación de que se trate, deberá indicar el documento a ser comunicado a través del módulo de Seguimiento de Contratos y la cantidad de los mismos.

Criterios de Adjudicación

La convocante adjudicará el contrato al oferente cuya oferta haya sido evaluada como la más baja y cumpla sustancialmente con los requisitos de las bases y condiciones, siempre y cuando la convocante determine que el oferente está calificado para ejecutar el contrato satisfactoriamente.

1. La adjudicación en los procesos de contratación en los cuales se aplique la modalidad de contrato abierto, se efectuará por las cantidades o montos máximos solicitados en el llamado, sin que ello implique obligación de la convocante de requerir la provisión de esa cantidad o monto durante la vigencia del contrato, obligándose sí respecto de las cantidades o montos mínimos establecidos.
2. En caso de que la convocante no haya adquirido la cantidad o monto mínimo establecido, deberá consultar al proveedor si desea ampliarlo para el siguiente ejercicio fiscal, hasta cumplir el mínimo.
3. Al momento de adjudicar el contrato, la convocante se reserva el derecho a disminuir la cantidad requerida, por razones de disponibilidad presupuestaria u otras razones debidamente justificadas. Estas variaciones no podrán alterar los precios unitarios u otros términos y condiciones de la oferta y de los documentos de la licitación.

En aquellos llamados en los cuales se aplique la modalidad de contrato abierto, cuando la convocante deba disminuir cantidades o montos a ser adjudicados, no podrá modificar el monto o las cantidades mínimas establecidas en las bases de la contratación.

Notificaciones

La comunicación de la adjudicación a los oferentes será como sigue:

1. Dentro de los cinco (5) días corridos de haberse resuelto la adjudicación, la convocante comunicará a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, copia del informe de evaluación y del acto administrativo de adjudicación, los cuales serán puestos a disposición pública en el referido sistema. Adicionalmente el sistema generará una notificación a

los oferentes por los medios remotos de comunicación electrónica pertinentes, la cual será reglamentada por la DNCP.

2. En sustitución de la notificación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, las convocantes podrán dar a conocer la adjudicación por cédula de notificación a cada uno de los oferentes, acompañados de la copia íntegra del acto administrativo y del informe de evaluación. La no entrega del informe en ocasión de la notificación, suspende el plazo para formular protestas hasta tanto la convocante haga entrega de dicha copia al oferente solicitante.

3. En caso de la convocante opte por la notificación física a los oferentes participantes, deberá realizarse únicamente con el acuse de recibo y en el mismo con expresa mención de haber recibido el informe de evaluación y la resolución de adjudicación.

4. Las cancelaciones o declaraciones desiertas deberán ser notificadas a todos los oferentes, según el procedimiento indicado precedentemente.

5. Las notificaciones realizadas en virtud al contrato, deberán ser por escrito y dirigirse a la dirección indicada en el contrato.

Audiencia Informativa

Una vez notificado el resultado del proceso, el oferente tendrá la facultad de solicitar una audiencia a fin de que la convocante explique los fundamentos que motivan su decisión.

La solicitud de audiencia informativa no suspenderá ni interrumpirá el plazo para la interposición de protestas.

La misma deberá ser solicitada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes en que el oferente haya tomado conocimiento de los términos del Informe de Evaluación de Ofertas.

La convocante deberá dar respuesta a dicha solicitud dentro de los dos (2) días hábiles de haberla recibido y realizar la audiencia en un plazo que no exceda de dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de respuesta al oferente.

Documentación requerida para la firma del contrato

Luego de la notificación de adjudicación, el proveedor deberá presentar en el plazo establecido en las reglamentaciones vigentes, los documentos indicados en el presente apartado.

1. Personas Físicas / Jurídicas
a) Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
b) Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
c) Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social;

d) Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo, siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente - CPS;

e) En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

f) Certificado de Cumplimiento Tributario vigente a la firma del contrato.

2. Documentos. Consorcios

a) Cada integrante del consorcio que sea una persona física o jurídica deberá presentar los documentos requeridos para oferentes individuales especificados en los apartados precedentes.

b) Original o fotocopia del consorcio constituido.

c) Documentos que acrediten las facultades del firmante del contrato para comprometer solidariamente al consorcio.

d) En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Esta sección constituye las condiciones contractuales a ser adoptadas por las partes para la ejecución del contrato.

Interpretación

Interpretación

1. Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural y viceversa; y "día" significa día calendario, salvo que se haya indicado expresamente que se trata de días hábiles.

2. Condiciones prohibidas, inválidas o inejecutables

Si cualquier provisión o condición del contrato es prohibida o resultase inválida o inejecutable, dicha prohibición, invalidez o falta de ejecución no afectará la validez o el cumplimiento de las otras provisiones o condiciones del contrato.

3. Limitación de Dispensas:

a) Toda dispensa a los derechos o facultades de una de las partes en virtud del contrato, deberá ser documentada por escrito, indicar la fecha, estar firmada por un representante autorizado de la parte que otorga dicha dispensa, deberá especificar la obligación dispensada y el alcance de la dispensa.

b) Sujeto a lo indicado en el inciso precedente, ningún retraso, prórroga, demora o aprobación por cualquiera de las partes al hacer cumplir algún término y condición del contrato o el otorgar prórrogas por una de las partes a la otra, perjudicará, afectará o limitará los derechos de esa parte en virtud del contrato. Asimismo, ninguna prórroga concedida por cualquiera de las partes por un incumplimiento del contrato, servirá de dispensa para incumplimientos posteriores o continuos del contrato.

Subcontratación

El porcentaje permitido para la subcontratación será de:

No Aplica

La subcontratación del contrato deberá ser realizada conforme a las disposiciones contenidas en la Ley, el Decreto Reglamentario y la reglamentación que emita para el efecto la DNCP.

Derechos intelectuales

1. Los derechos de propiedad intelectual de todos los planos, documentos y otros materiales conteniendo datos e información proporcionada a la contratante por el proveedor, seguirán siendo salvo prueba en contrario de propiedad del proveedor. Si esta información fue suministrada a la contratante directamente o a través del proveedor por terceros, incluyendo proveedores de materiales, los derechos de propiedad intelectual de dichos materiales seguirá siendo de propiedad de dichos terceros.

2. Sujeto al cumplimiento por parte de la contratante del párrafo siguiente, el proveedor indemnizará y liberará de toda responsabilidad a la contratante, sus empleados y funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal, que la contratante tenga que incurrir como resultado de la transgresión o supuesta transgresión de derechos de propiedad intelectual como patentes, dibujos y modelos industriales registrados, marcas registradas, derechos de autor u otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente en la fecha del contrato debido a:

- a. La instalación de los bienes por el proveedor o el uso de los bienes en la República del Paraguay; y
- b. La venta de los productos producidos por los bienes en cualquier país.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o una parte de ellos fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudieran inferirse razonablemente del contrato. La indemnización tampoco cubrirá cualquier transgresión que resultara del uso de los bienes o parte de ellos, o de cualquier producto producido como resultado de asociación o combinación con otro equipo, planta o materiales no suministrados por el proveedor en virtud del contrato.

3. Si se entablara un proceso legal o una demanda contra la contratante como resultado de alguna de las situaciones indicadas en la cláusula anterior, la contratante notificará prontamente al proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de la contratante responderá a dicho proceso o demanda, y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo de dicho proceso o demanda.

4. Si el proveedor no notifica a la contratante dentro de treinta (30) días a partir del recibo de dicha comunicación de su intención de proceder con tales procesos o reclamos, la contratante tendrá derecho a emprender dichas acciones en su propio nombre.

5. La contratante se compromete, a solicitud del proveedor, a prestarle toda la asistencia posible para que el proveedor pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La contratante será reembolsada por el proveedor por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

6. La contratante deberá indemnizar y eximir de culpa al proveedor y a sus empleados, funcionarios y subcontratistas, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamo, demanda, pérdida, daño, costo y gasto, de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogado, que pudieran afectar al proveedor como resultado de cualquier transgresión o supuesta transgresión de patentes, modelos de aparatos, diseños registrados, marcas registradas, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente a la fecha del contrato, que pudieran suscitarse con motivo de cualquier diseño, datos, planos, especificaciones, u otros documentos o materiales que hubieran sido suministrados o diseñados por la contratante o a nombre suyo.

Transporte

La responsabilidad por el transporte de los bienes será según se establece en los Incoterms.

Si no está de acuerdo con los Incoterms, la responsabilidad por el transporte deberá ser como sigue:

No Aplica

Confidencialidad de la información

1. No deberá darse a conocer información alguna acerca del análisis, aclaración y evaluación de las ofertas ni sobre las recomendaciones relativas a la adjudicación, después de la apertura en público de las ofertas, a los oferentes ni a personas no involucradas en el proceso de evaluación, hasta que haya sido dictada la Resolución de Adjudicación.

2. La contratante y el proveedor deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el

consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante, el proveedor podrá proporcionar a sus subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la contratante para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del contrato. En tal caso, el proveedor obtendrá de dichos subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido al proveedor en la presente cláusula.

3. La contratante no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del proveedor para ningún uso que no esté relacionado con el contrato. Así mismo el proveedor no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la contratante para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del contrato.

4. La obligación de las partes arriba mencionadas, no aplicará a la información que:

a) La contratante o el proveedor requieran compartir con otras instituciones que participen en el financiamiento del contrato;

b) Actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;

c) Puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue previamente obtenida directa o indirectamente de la otra parte; o

d) Que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por un tercero que no tenía obligación de confidencialidad.

5. Las disposiciones precedentes no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del contrato con respecto a los suministros o cualquier parte de ellos.

6. Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del contrato por cualquier razón.

Obligatoriedad de declarar información del personal del contratista en el SICP

1. El proveedor deberá proporcionar los datos de identificación de sus subproveedores, así como de las personas físicas por medio de las cuales propone cumplir con las obligaciones del contrato, dentro de los treinta días posteriores a la obtención del código de contratación, y con anterioridad al primer pago que vaya a percibir en el marco de dicho contrato, con las especificaciones respecto a cada una de ellas. A ese respecto, el contratista deberá consignar dichos datos en el Formulario de Información del Personal (FIP) y en el Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS), a través del SIPE.

2. Cuando ocurra algún cambio en la nómina del personal o de los subcontratistas propuestos, el proveedor o contratista está obligado a actualizar el FIP.

3. Como requerimiento para efectuar los pagos a los proveedores o contratistas, la contratante, a través del procedimiento establecido para el efecto por la entidad previsional, verificará que el proveedor o contratista se encuentre al día en el cumplimiento con sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS).

4. La contratante podrá realizar las diligencias que considere necesarias para verificar que la totalidad de las personas que prestan servicios personales en relación de dependencia para la contratista y eventuales subcontratistas se encuentren debidamente individualizados en los listados recibidos.

5. El proveedor o contratista deberá permitir y facilitar los controles de cumplimiento de sus obligaciones de aporte obrero patronal, tanto los que fueran realizados por la contratante como los realizados por el IPS, y por funcionarios de la DNCP. La negativa expresa o tácita se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.

6. En caso de detectarse que el proveedor o contratista o alguno de los subcontratistas, no se encontraran al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con el IPS, deberán ser emplazados por la contratante para que en diez (10) días hábiles cumplan con sus obligaciones pendientes con la previsional. En el caso de que no lo hiciera, se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.

Formas y condiciones de pago

El adjudicado para solicitar el pago de las obligaciones deberá presentar la solicitud acompañada de los siguientes documentos:

1. Documentos Genéricos:

- a. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;
- b. La factura de pago, con timbrado vigente, la cual deberán expresar claramente por separado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de conformidad con las disposiciones tributarias aplicables. En ningún caso el valor total facturado podrá exceder el valor adjudicado o las adendas aprobadas;
- c. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
- d. Certificado de Cumplimiento Tributario;
- e. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
- f. Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS).

Otras formas y condiciones de pago al proveedor en virtud del contrato serán las siguientes: Los proveedores adjudicados deberán habilitar una cuenta en el Banco Nacional de Fomento, a fin de realizar la acreditación del pago correspondiente y así agilizar el proceso de liquidación de cancelación de obligaciones del Banco, para el efecto serán exonerados los requisitos de mantenimiento de Cajas de Ahorros, consistente en el depósito inicial y saldo promedio mínimo requerido; además deberán presentar documentos requeridos por la SEPRELAD según el Artículo 33 de la Resolución 70/2019 política de Conozca a su proveedor formulario Anexo 2 Perfil del cliente. Así mismo, se deberá adjuntar al legajo documentario copia de la nota de notificación de adjudicación emitida por la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones.

2. La contratante efectuará los pagos, dentro del plazo establecido en este apartado, sin exceder sesenta (60) días después de la presentación de una factura por el proveedor, y después de que la contratante la haya aceptado. Dicha aceptación o rechazo, deberá darse a más tardar en quince (15) días posteriores a su presentación.

3. De conformidad a las disposiciones del Decreto N° 7781/2006, del 30 de Junio de 2006 y modificatoria, en las contrataciones con Organismos de la Administración Central, el proveedor deberá habilitar su respectiva cuenta corriente o caja de ahorro en un Banco de plaza y comunicar a la Contratante para que ésta gestione ante la Dirección General del Tesoro Público, la habilitación en el Sistema de Tesorería (SITE).

Solicitud de suspensión de la ejecución de contrato

Si la mora en el pago por parte de la contratante fuere superior a sesenta (60) días, el proveedor, consultor o contratista, tendrá derecho a solicitar por escrito la suspensión de la ejecución del contrato por causas imputables a la contratante.

La solicitud deberá ser respondida por la contratante dentro de los 10 (diez) días calendario de haber recibido por escrito el requerimiento. Pasado dicho plazo sin respuesta se considerará denegado el pedido, con lo que se agota la instancia administrativa quedando expedita la vía contencioso administrativa.

Solicitud de Pago de Anticipo

El plazo dentro del cual se solicitará el anticipo será (en días corridos) de:

No se otorgará anticipo.

Observación: En caso que resultare adjudicado una MIPYMES se deberá realizar el pago de un anticipo a los efectos de dar cumplimiento al artículo 188 de la Ley N° 7050 "QUE APRUEBA EL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2023", por tanto, se otorgará un anticipo del 20%, por lo que el oferente MIPYMES adjudicado solicitará el pago en un plazo máximo de 10 (diez) días corridos posterior a la firma del contrato.

1. El anticipo es la suma de dinero que se entrega al proveedor, consultor o contratista destinada al financiamiento de los costos en que este debe incurrir para iniciar la ejecución del objeto contractual. El mismo no constituye un pago por adelantado; debe estar amparado con una garantía correspondiente al cien por ciento de su valor y deberá ser amortizado durante la ejecución del contrato y durante la ejecución de contrato demostrar el debido uso. La Garantía de Anticipo deberá mantener su vigencia hasta su total amortización.

Los recursos entregados en calidad de anticipo no podrán destinarse a fines distintos a los relacionados con el objeto del contrato.

En caso de extensión de la Garantía de Anticipo, la misma deberá cubrir el saldo pendiente de amortización.

2. Si se establece en el SICP el otorgamiento de anticipos, no podrá superar en ningún caso el porcentaje establecido en la legislación vigente.

3. La solicitud de pago del anticipo deberá ser presentada por escrito, con la factura, el plan de inversiones y la Garantía de Anticipo.

4. El proveedor podrá remitir una comunicación por escrito a la contratante, en la cual informe que rechaza el anticipo previsto en el PBC. La falta de solicitud de anticipo en el plazo previsto en el PBC será considerado como un rechazo del mismo. En estos casos podrá darse inicio al cómputo de la ejecución contractual en las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones.

5. El Pago del Anticipo debe ser total. En el caso que se realizare el pago de un porcentaje inferior al 100% del mismo, el proveedor podrá rechazarlo en el plazo de cinco (5) días hábiles mediante una nota de reclamo remitida a la Contratante. Transcurrido dicho plazo, se considerará que el Anticipo ha sido aceptado por el proveedor y podrá darse inicio al cronograma de ejecución contractual en las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones.

6. En el caso de que el proveedor haya solicitado el anticipo en las condiciones establecidas en la presente cláusula y la convocante no ha procedido al pago, el oferente no está obligado a iniciar la ejecución del contrato hasta tanto el pago se haya efectuado de forma total o de acuerdo a lo dispuesto en el punto 5.

7. La amortización del anticipo se realizará de acuerdo con lo establecido en el contrato, en la proporción que éste indique.

8. Para la ejecución de esta garantía, especialmente cuando sea instrumentada a través de Póliza de Seguro de caución, será requisito que previamente el proveedor sea notificado del incumplimiento y la intimación de que se hará efectiva la ejecución del monto asegurado.

9. A menos que se indique otra cosa en este apartado, la Garantía de Anticipo será liberada por la contratante y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, a más tardar treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones del proveedor en virtud del contrato, pudiendo ajustarse por el saldo adeudado.

10. En el caso de rescisión o terminación anticipada del contrato, los proveedores o contratistas deberán reintegrar a la contratante el saldo por amortizar.

Reajuste

El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes:

EL PROVEEDOR solicitará por escrito a **La contratante** el reajuste de precios exponiendo la causa del mismo.

La contratante reconocerá un reajuste en los costos de los servicios, en la medida en que durante su vigencia, exista una variación sustancial de precios en la economía nacional y ésta se vea reflejada en el índice de los precios de consumo, publicado por el Banco Central del Paraguay, en un valor igual o mayor al 15% (quince) por ciento, sobre la inflación oficial esperada para el mismo periodo. Los reajustes se aplicarán de la siguiente manera:

V1=	P x I.I.BCP
	15%

P= Precio del Servicio

I.I. BCP= Índice de Inflación emitido por el Banco Central del Paraguay

15%= Mínimo necesario para reajuste del precio

Los precios reajustados, solo tendrán incidencia sobre los servicios aún no ejecutados; y, no tendrán ningún efecto retroactivo respecto a los servicios que fueron ejecutados antes de la verificación del reajuste.

Para tal efecto, EL PROVEEDOR deberá solicitar por escrito a LA CONTRATANTE.

Porcentaje de multas

El valor del porcentaje de multas que será aplicado por el atraso en la entrega de los bienes, prestación de servicios será de:

0,50 %

La contratante podrá deducir en concepto de multas una suma equivalente al porcentaje del precio de entrega de los bienes atrasados, por cada día de atraso indicado en este apartado. La contratante podrá rescindir administrativamente el contrato cuando el valor de las multas supere el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

La aplicación de multas no libera al proveedor del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Tasa de interés por Mora

En caso de que la contratante incurriera en mora en los pagos, se aplicará una tasa de interés por cada día de atraso, del:

0,10

La mora será computada a partir del día siguiente del vencimiento del pago y no incluye el día en el que la contratante realiza el pago.

Si la contratante no efectuara cualquiera de los pagos al proveedor en las fechas de vencimiento correspondiente o dentro del plazo establecido en la presente cláusula, la contratante pagará al proveedor interés sobre los montos de los pagos morosos a la tasa establecida en este apartado, por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo, ya sea antes o después de cualquier juicio.

Impuestos y derechos

En el caso de bienes de origen extranjero, el proveedor será totalmente responsable del pago de todos los impuestos, derechos, gravámenes, timbres, comisiones por licencias y otros cargos similares que sean exigibles fuera y dentro de la República del Paraguay, hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados al contratante.

En el caso de origen nacional, el proveedor será totalmente responsable por todos los impuestos, gravámenes, comisiones por licencias y otros cargos similares incurridos hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados a la contratante.

El proveedor será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes con excepción de los siguientes:

No Aplica

Convenios Modificatorios

La contratante podrá acordar modificaciones al contrato conforme al artículo N° 63 de la Ley N° 2051/2003.

1. Cuando el sistema de adjudicación adoptado sea de abastecimiento simultáneo las ampliaciones de los contratos se registrarán por las disposiciones contenidas en la Ley N° 2051/2003, sus modificaciones y reglamentaciones, que para el efecto emita la DNCP.
2. Tratándose de contratos abiertos, las modificaciones a ser introducidas se registrarán atendiendo a la reglamentación vigente.
3. La celebración de un convenio modificatorio conforme a las reglas establecidas en el artículo N° 63 de la Ley 2051/2003, que constituyan condiciones de agravación del riesgo cuando la Garantía de Cumplimiento de Contrato sea formalizada a través de póliza de caución, obliga al proveedor a informar a la compañía aseguradora sobre las modificaciones a ser realizadas y en su caso, presentar ante la contratante los endosos por ajustes que se realicen a la póliza original en razón al convenio celebrado con la contratante.

Limitación de responsabilidad

Excepto en casos de negligencia grave o actuación de mala fe, el proveedor no tendrá ninguna responsabilidad contractual de agravio o de otra índole frente a la contratante por pérdidas o daños indirectos o consiguientes, pérdidas de utilización, pérdidas de producción, o pérdidas de ganancias o por costo de intereses, estipulándose que esta exclusión no se aplicará a ninguna de las obligaciones del proveedor de pagar a la contratante las multas previstas en el contrato.

Responsabilidad del proveedor

El proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones.

Fuerza mayor

El proveedor no estará sujeto a la ejecución de su Garantía de Cumplimiento, liquidación por daños y perjuicios o terminación por incumplimiento en la medida en que la demora o el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato sea el resultado de un evento de Fuerza Mayor.

1. Para fines de esta cláusula, "Fuerza Mayor" significa un evento o situación fuera del control del proveedor que es imprevisible, inevitable y no se origina por descuido o negligencia del mismo. Tales eventos pueden incluir sin que éstos sean los únicos actos de la autoridad en su capacidad soberana, guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, epidemias, pandemias, restricciones de cuarentena, y embargos de cargamentos.
2. El proveedor deberá demostrar el nexo existente entre el caso notorio y la obligación pendiente de cumplimiento. La fuerza mayor solamente podrá afectar a la parte del contrato cuyo cumplimiento imposible fue probado.
3. No se considerarán casos de Fuerza Mayor los actos o acontecimientos que hagan el cumplimiento de una obligación únicamente más difícil o más onerosa para la parte correspondiente.
4. Si se presentara un evento de Fuerza Mayor, el proveedor notificará por escrito a la contratante sobre dicha condición y causa, en el plazo de siete (7) días calendario a partir del día siguiente en que el proveedor haya tenido conocimiento del evento o debiera haber tenido conocimiento del evento. Transcurrido el mencionado plazo, sin que el proveedor o contratista haya notificado a la convocante la situación que le impide cumplir con las condiciones contractuales, no podrá invocar caso fortuito o fuerza mayor. Excepcionalmente, la convocante bajo su responsabilidad, podrá aceptar la notificación del evento de caso fortuito en un plazo mayor, debiendo acreditar el interés público comprometido.
5. La fuerza mayor debe ser invocada con posterioridad a la suscripción del contrato y con anterioridad al vencimiento del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales.
6. A menos que la contratante disponga otra cosa por escrito, el proveedor continuará cumpliendo con sus obligaciones en virtud del contrato en la medida que sea razonablemente práctico, y buscará todos los medios alternativos de cumplimiento que no estuviesen afectados por la situación de fuerza mayor existente.

Causales de terminación del contrato

1. Terminación por Incumplimiento

a) La contratante, sin perjuicio de otros recursos a su disposición en caso de incumplimiento del contrato, podrá terminar el contrato, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. Si el proveedor no entrega parte o ninguno de los bienes dentro del período establecido en el contrato, o dentro de alguna prórroga otorgada por la contratante;
- ii. Si el proveedor no cumple con cualquier otra obligación en virtud del contrato;
- iii. Si el proveedor, a juicio de la contratante, durante el proceso de licitación o de ejecución del contrato, ha participado en actos de fraude y corrupción;
- iv. Cuando las multas por atraso superen el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato;
- v. Por suspensión de los trabajos, imputable al proveedor o al contratista, por más de sesenta días calendarios, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito; o
- vi. En los demás casos previstos en este apartado.

2. Terminación por insolvencia o quiebra

La contratante podrá rescindir el contrato mediante comunicación por escrito al proveedor si éste se declarase en quiebra o en estado de insolvencia.

3. Terminación por conveniencia.

a) La contratante podrá en cualquier momento terminar total o parcialmente el contrato por razones de interés público debidamente justificada, mediante notificación escrita al proveedor. La notificación indicará la razón de la terminación así como el alcance de la terminación con respecto a las obligaciones del proveedor, y la fecha en que se hace efectiva dicha terminación.

b) Los bienes que ya estén fabricados y estuviesen listos para ser enviados a la contratante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibo de la notificación de terminación del contrato deberán ser aceptados por la contratante de acuerdo con los términos y precios establecidos en el contrato. En cuanto al resto de los bienes la contratante podrá elegir entre las siguientes opciones:

- i. Que se complete alguna porción y se entregue de acuerdo con las condiciones y precios del contrato; y/o
- ii. Que se cancele la entrega restante y se pague al proveedor una suma convenida por aquellos bienes que hubiesen sido parcialmente completados y por los materiales y repuestos adquiridos previamente por el proveedor.

Otras causales de terminación del contrato

Además de las ya indicadas en la cláusula anterior, otras causales de terminación de contrato son:

No Aplica

Resolución de Conflictos a través del Arbitraje

Las partes se someterán a Arbitraje:

No

En caso que la convocante adopte el arbitraje como mecanismo de resolución de conflicto, la cláusula arbitral que regirá a las partes es la siguiente:

"Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente por arbitraje, conforme con las disposiciones de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", de la Ley N° 1879/02 "De arbitraje y mediación" y las condiciones del Contrato. El procedimiento arbitral se llevará a cabo ante el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (en adelante, "CAMP"). El tribunal estará conformado por tres árbitros designados de la lista del cuerpo arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo y vinculante para las partes. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato. Para la ejecución del laudo arbitral, o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Asunción, República del Paraguay".

Fraude y Corrupción

1. La convocante exige que los participantes en los procedimientos de contratación, observen los más altos niveles éticos,

ya sea durante el proceso de licitación o de ejecución de un contrato. La convocante actuará frente a cualquier hecho o reclamación que se considere fraudulento o corrupto.

2. Si se comprueba que un funcionario público, o quien actúe en su lugar, y/o el oferente o adjudicatario propuesto en un proceso de contratación, hayan incurrido en prácticas fraudulentas o corruptas, la convocante deberá:

(i) En la etapa de oferta, se descalificará cualquier oferta del oferente y/o rechazará cualquier propuesta de adjudicación relacionada con el proceso de adquisición o contratación de que se trate; y/o

(ii) Durante la ejecución del contrato, se rescindirá el contrato por causa imputable al proveedor;

(iii) Se remitirán los antecedentes del oferente o proveedor directamente involucrado en las prácticas fraudulentas o corruptivas, a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a los efectos de la aplicación de las sanciones previstas;

(iv) Se presentará la denuncia penal ante las instancias correspondientes si el hecho conocido se encontrare tipificado en la legislación penal.

Fraude y corrupción comprenden actos como:

(i) Ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de otra parte;

(ii) Cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza o para evadir una obligación;

(iii) Perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar las acciones de una parte;

(iv) Colusión o acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte;

(v) Cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente.

3. Los oferentes deberán declarar que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes (Declaratoria de Integridad).

MODELO DE CONTRATO

Este modelo de contrato, constituye la proforma del contrato a ser utilizado una vez adjudicado al proveedor y en los plazos dispuestos para el efecto por la normativa vigente.

EL MODELO DE CONTRATO SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO.

FORMULARIOS

Los formularios dispuestos en esta sección son los estándar a ser utilizados por los potenciales oferentes para la preparación de sus ofertas.

ESTA SECCIÓN DE FORMULARIOS SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO, DEBIENDO LA CONVOCANTE MANTENERLO EN FORMATO EDITABLE A FIN DE QUE EL OFERENTE LO PUEDA UTILIZAR EN LA PREPARACION DE SU OFERTA.

