

## Unidad Operativa de Contrataciones

Asunción, 09 de abril del 2024NOTA GUOC N° 093 /2024

Señor

Dr. Agustín Encina

Director Nacional,

Dirección Nacional de Contrataciones Públicas

Tengo el agrado de dirigirme a usted en el marco del llamado a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER"- ID N° 441.033.-

Al respecto y en consideración a las siguientes observaciones:

**1-CARGA DE DATOS DE LLAMADOS**

1-Datos de Licitación

**Cláusulas incompletas o datos insuficientes**

Solicitamos a la convocante completar las cláusulas con los datos correspondientes al proceso

**Comentario**

Dictamen técnico de las especificaciones técnicas: No se ha remitido el dictamen técnico de las especificaciones técnicas conforme lo dispone el art.12 de la Resolución DNCP N° 453/2024.

**Respuesta:** *En consideración a lo mencionado, se adjunta el documento requerido.*

**2-DOCUMENTOS DEL SICP****Falta documentaciones**

Considerando lo establecido en la "LEY DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", se solicita remitir la documentación correspondiente

**Comentario**

Considerando que la presente licitación cuenta con el atributo de contrato abierto, solicitamos a la convocante considerar lo dispuesto en el art.40 inc. i) de la Resolución DNCP N°4401/2023 "En los casos en que se disponga la utilización del contrato abierto y, cuando las convocantes establezcan EETT iguales o similares a sus contratos anteriores, deberán adjuntar un reporte indicando el porcentaje de incidencia o la cantidad utilizada de cada ítem o sub-ítems de esos contratos ejecutados. REMITIR PORCENTAJE DE INCIDENCIA.

**Respuesta:** *Se remite la incidencia, conforme al plan de una posible utilización, al respecto se informa que la Convocante ha optado por la modalidad de Contrato Abierto debido a que No podrá determinar con exactitud la necesidad de cada componente de los Ítems.*

Realizadas las aclaraciones, solicitamos respetuosamente dar continuidad al presente proceso a fin de satisfacer las necesidades de la Institución.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarle muy atentamente.

  
Lic. Emilee D. Lovera

Gerente de la Unidad Operativa de Contrataciones  
ESSAP S.A.

## INCIDENCIA DE EJECUCIÓN

### CONTRATO ABIERTO POR MONTOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS

<b>Monto Mínimo:</b>	<b>Gs. 3.044.020.380 IVA incluido</b>
<b>Monto Máximo:</b>	<b>Gs. 6.088.040.760 IVA incluido</b>

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA
<b>1</b>	<b>Servicios de Atención al Cliente "Call Center"</b>	<b>50%</b>
<b>2</b>	<b>Envío Masivo de SMS (Mensajes de Texto)</b>	
2.1	Licencia Mensual de uso de plataformas de envíos SMS masivo mensual.	8%
2.2	Plan mensual mensajes SMS a todas las operadoras.	7%
<b>3</b>	<b>WhatsApp Business</b>	
3.1	Servicio de Desarrollo APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema de ERP de ESSAP S.A. para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicios por mora, configuración inicial, pruebas, etc.	10%
3.2	Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y conversación con clientes (usuario) vía WhatsApp.	5%
3.3	Solución para Atención al Cliente por sesión iniciado por usuario.	10%
<b>4</b>	<b>Gestión de Cobranzas a través de las siguientes maneras; telefónica, SMS envíos de mensajes, WhatsApp para confirmación de pagos, Correo electrónico, Mensaje de Voz.</b>	<b>10%</b>

  
**Lic. María Betharram Torres**  
 Dirección de Planificación Comercial  
 Gerencia Comercial Gran Asunción - ESSAP