

Subasta a la Baja Electrónica

Acta de Sesión Pública Virtual

SBE ID N° 355624

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay siendo las 9:42 del día 20/11/2019, en el domicilio de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, EE.UU. N° 961 casi Tte Fariña, en la dirección web individualizada como "www.dncp.gov.py" de conformidad a lo establecido en la legislación vigente, finaliza la SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA con ID N° 355624 - Servicio de Call Center SBE de la Institución:

Código Verificador: 1811e787f727080ee0d2850009361cf5

Nivel de Entidad:	Entidades Financieras Oficiales
Entidad:	Banco Nacional de Fomento
UOC:	Uoc Bnf
Código SICP:	1329

Los listados obtenidos en el presente procedimiento de contratación realizado son los siguientes:

Listado de Avisos

No existen avisos para esta subasta

Listado de Consultas

CONSULTA			
Consulta Realizada		Fecha	Hora
Menciona que para el servicio de cobranzas debemos contar con 150 posiciones activas. Cuando se refiere a activas, se refiere a las posiciones actuales de otras cuentas o a posiciones libres?		03-09-2019	17:31:19
RESPUESTAS			
Respuestas Obtenidas		Fecha	Hora
Se refiere a las posiciones actuales activas del proveedor (Lote 1), como mínimo deben estar operando con esa cantidad de posiciones en gestión de cobranzas, independientemente a las posiciones solicitadas.		08-11-2019	15:34:20
CONSULTA			
Consulta Realizada		Fecha	Hora
¿Se abonara por las horas de capacitación previas al star up?		04-09-2019	09:36:14
RESPUESTAS			
Respuestas Obtenidas		Fecha	Hora
El servicio es integral por tanto el costo deberán estar incluido en el precio de las horas hombre. Las capacitaciones en cobranzas (lote 1) deberán ser acompañado en forma constante y permanente por BNF, así mismo se especifica en el pliego que: 1. La gestión de teleoperadores especializados en procesos de recuperó. Es decir los operadores ya deben tener un conocimiento base sobre la actividad de cobranzas		08-11-2019	15:35:37
CONSULTA			
Consulta Realizada		Fecha	Hora
¿A que porcentaje de los clientes que contactan al call center se debe enviar la encuesta?, si la respuesta es al 100% ¿Cual es el trafico mensual promedio?		04-09-2019	10:26:49
RESPUESTAS			
Respuestas Obtenidas		Fecha	Hora
La encuesta NPS, que consiste en una pregunta, deberá enviarse a un mínimo del 20% (veinte por ciento) de los clientes que contactan al call center. El promedio mensual es de 67.000.- llamadas recibidas. Los datos de la encuesta deberán entregarse en forma semanal en formato de planilla de Microsoft Excel (detalle de los registros de las encuestas, incluyendo el dato del cliente encuestado con su email y/o número de celular), y el resumen del resultado en formato Word o Adobe Acrobat PDF. Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.		08-11-2019	15:36:15
CONSULTA			
Consulta Realizada		Fecha	Hora
¿A que porcentaje de los clientes que contactan al call center se debe enviar la encuesta?, si la respuesta es al 100% ¿Cual es el trafico mensual promedio?		04-09-2019	10:59:29
RESPUESTAS			

Listado de Consultas

Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
La encuesta NPS, que consiste en una pregunta, deberá enviarse a un mínimo del 20% (veinte por ciento) de los clientes que contactan al call center. El promedio mensual es de 67.000.- llamadas recibidas. Los datos de la encuesta deberán entregarse en forma semanal en formato de planilla de Microsoft Excel (detalle de los registros de las encuestas, incluyendo el dato del cliente encuestado con su email y/o número de celular), y el resumen del resultado en formato Word o Adobe Acrobat PDF. Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.	08-11-2019	15:36:39
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
Según verificación técnica realizada, se observa la parte de transferencia de llamadas no se podrá realizar por parte del proveedor al BNF en caso de necesidad. ¿como se avanza con este punto?	05-09-2019	11:24:38
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
Pliego: 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 en caso de extravió o robo, desbloqueo de contraseña de homebanking y App, activación de servicios de adelanto de salarios, modificaciones de pin, y cualquier otra gestión necesaria para mantener un excelente nivel de servicio de atención a los clientes del Banco. Para esto, el proveedor deberá mantener actualizados sus procedimientos de 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 diseñar protocolos de derivación de llamadas para el área que corresponda dentro del Banco, que puedan ser registradas y visualizadas online por el BNF. Servicio de Devolución de llamadas El servicio de devolución de llamadas a clientes se realizara en todos los casos y con autorización del BNF via correo electrónico u otro canal, cuando la pregunta inicial no haya podido ser evacuada, para el efecto la empresa adjudicada solicitara las respuestas al BNF. EL CALL CENTER EN ATC deberá tener la capacidad de evacuar cualquier tipo de consultas, por tanto la derivación de llamadas debe ser MINIMA, deberá generarse únicamente en caso que el oferente haya agotado todas las formalidades de atención o respuestas. Para esta acción deberá diseñar un protocolo como se menciona en pliego más arriba. Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.	08-11-2019	15:37:22
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
La atención telefónica sera solo para al 413-9000 o también para la atención del 419-1000?	05-09-2019	12:49:52
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
La atención telefónica es solo para la cabecera 413-9000, que es la que corresponde al servicio de Call Center. Por lo tanto remitirse a la Adenda N°8.	08-11-2019	15:37:56
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
Puede ser adjudicado mas de un proveedor?	05-09-2019	12:50:44
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
Considerando la forma de Adjudicación del llamado por lotes según lo establecido en el Reporte General de la Convocatoria en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), podrá ser adjudicado a más de un proveedor.	08-11-2019	15:43:51
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
A que se refieren con que deben ser presentados 24 certificados por cada lote?	05-09-2019	12:51:39
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
los certificados se refieren a los Indicadores de Cumplimiento de Contrato que deberán ser remitidos a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas por la convocante a través del administrador del contrato detallando en los mismos los documentos respaldatorios relacionados a la ejecución, durante la vigencia del contrato.	08-11-2019	15:44:08
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
Teniendo en cuenta que envío de SMS, tiene sus costos ¿ Cual sería la cantidad que enviaran para gestiones de mora en todo sus tramos?	05-09-2019	17:38:27
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
Recordatorio de vencimiento 0 (cero días): Promedio 3.000 sms (una vez cada 30 días) Mora 1 a 60 días: Promedio 3.800 sms (en el periodo de 60 días) Gestión de Cobro Pre Jurídico o Prejudicial: Desde los 61 días de mora hasta los 100 días de mora, un Promedio de 2.500 sms Gestión de cobro Judicial: Desde los 101 días de mora en adelante, un Promedio de 2.000 sms Por lo tanto remitirse a la Adenda N° 8.	08-11-2019	15:45:20
CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
Dice, la garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida conforme al modelo indicado en la sección "VI" Los datos no se encuentran en le pliego de base y condiciones.	06-09-2019	08:39:02
RESPUESTAS		
Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
En la SECCIÓN VI se aclara cuanto sigue: LOS FORMULARIOS SE ENCUENTRAN EN UN ARCHIVO APARTE EN FORMATO WORD, A FIN DE QUE EL OFERENTE LO PUEDA UTILIZAR EN LA PREPARACION DE SU OFERTA.	08-11-2019	15:45:41

Listado de Proveedores Participantes

Nro. Garantía	Tipo	ENTIDAD EMISORA	Fecha Emisión	Fecha Inicio de Vigencia	Fecha Fin de Vigencia
Oferente: MTEL PARAGUAY SA - RUC: 80025826-6			Categoría: Sin categorizar		Nro. Oferente: 1
1508005873	Póliza	Patria S.A de Seguros	19-11-2019	20-11-2019	29-03-2020
Oferente: VOICENTER S.A. - RUC: 80030641-4			Categoría: Sin categorizar		Nro. Oferente: 2
28.1508004387.0000	Póliza	YACYRETA S.A	19-11-2019	20-11-2019	18-04-2020
28.1508004388.0000	Póliza	YAYURETA S.A	19-11-2019	20-11-2019	18-04-2020
Oferente: ONLINE PARAGUAY S.A. - RUC: 80101720-3			Categoría: Sin categorizar		Nro. Oferente: 3
1508016560	Póliza	Aseguradora Paraguaya SA	19-11-2019	19-11-2019	19-04-2020

Listado de Propuestas por Proveedor

INFORMACION DEL LOTE: 1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)							
DATOS DEL ITEM							
Item Nro.	Código	Descripción del Item				Cantidad	
1	83111507-001	Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)				1	
PROPUESTAS INICIALES							
Of. - RUC	Marca	Fabricante	Modelo	Procedencia	Descripción	Precio Unit.	Precio Total
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	Mtel Paraguay S.A	Mtel Paraguay S.A	Call Center	Paraguay	Servicio de Cobranzas	38.000	38.000
VOICENTER S.A. - 80030641-4	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	37.600	37.600
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	ONLINE PARAGUAY SA	ONLINE PARAGUAY SA	SERVICIO DE COBRANZA	PARAGUAY	Servicio de cobranza (hora/operador)	38.000	38.000

INFORMACION DEL LOTE: 2 - Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)							
DATOS DEL ITEM							
Item Nro.	Código	Descripción del Item				Cantidad	
1	83111507-001	Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)				1	
PROPUESTAS INICIALES							
Of. - RUC	Marca	Fabricante	Modelo	Procedencia	Descripción	Precio Unit.	Precio Total
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	Mtel Paraguay S.A	Mtel Paraguay S.A	Call Center	Paraguay	Atención al Cliente-Gestión operadores	38.333	38.333
VOICENTER S.A. - 80030641-4	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	no aplica	38.000	38.000

Beneficio MyPIMES

No existe beneficio MyPIMES para esta subasta

Listado General de todas las Ofertas

1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)				
Oferente	Precio	Fecha	Hora	Estado
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	27.000	20-11-2019	09:19:31.479	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	2a5ca837f5511aa1ecb5ae25c7502c37	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	28.950	20-11-2019	09:19:25.292	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	151ca3ac30fa4f6dcdde530d60112b77	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	29.000	20-11-2019	09:17:40.922	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	107c29c7d30157778f4c91206b744147	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	30.950	20-11-2019	09:17:35.892	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	a1d3ad69d6858c335c64d00dcb40104c	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	31.000	20-11-2019	09:16:45.501	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	f72da4d801722dc193d8d59d24c13fec	
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	32.400	20-11-2019	09:17:14.426	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	1f2fed25b74c1649cb1dfcab3928264	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	32.500	20-11-2019	09:16:34.159	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	dcd6de3deaafaab8df1d2f696e89e24	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	33.000	20-11-2019	09:16:03.718	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	07b70d96183ec8e0787f8f57b95ffc66	
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	33.900	20-11-2019	09:15:54.628	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	99ca4806e0c160ea1466064719d5ec13	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	34.000	20-11-2019	09:14:02.769	Etapa de Puja
		Código Verificador:	ad7c588d5379eee86927f9fa1e1a7bba	
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	34.900	20-11-2019	09:15:32.236	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	d96d58ad793d8df3fd025b2f0c1893bd	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	35.450	20-11-2019	09:13:49.306	Etapa de Puja
		Código Verificador:	550255ae4dc9126214add9b61ffb278e	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	35.500	20-11-2019	09:09:41.870	Etapa de Puja
		Código Verificador:	1f964822091b57919b5c3a9b736b8930	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	35.950	20-11-2019	09:09:23.236	Etapa de Puja
		Código Verificador:	125dfa8fdb7ae1dedf18d4657f05537c	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	36.000	20-11-2019	09:07:58.882	Etapa de Puja
		Código Verificador:	1b603adc7531dc9c9e4eaa58bfd7157a	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	36.450	20-11-2019	09:07:40.309	Etapa de Puja
		Código Verificador:	b891cee8f24b2682dbf654149fe3d1e6	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	36.500	20-11-2019	09:05:50.962	Recepción de Lances
		Código Verificador:	d10dcd864ab8bee1e8ff327ea0650629	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	36.950	20-11-2019	09:05:38.197	Recepción de Lances
		Código Verificador:	98cf131420b3ee2d24c5ed5c332c999c	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	37.000	20-11-2019	09:01:32.640	Recepción de Lances
		Código Verificador:	d79d774c19b29ffdea2f869791beea8	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	37.600	20-11-2019	08:50:48.713	Propuesta
		Código Verificador:	770cf537ae6c0efbbbbeba69d670316b	
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	38.000	20-11-2019	08:50:48.709	Propuesta
		Código Verificador:	86cb21bfcd9296ba671692eeab0afab9	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	38.000	20-11-2019	08:50:48.711	Propuesta
		Código Verificador:	ce641bd6d604ac1dda7d49eccba202b0	

2 - Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)				
Oferente	Precio	Fecha	Hora	Estado
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	27.000	20-11-2019	09:39:59.000	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	b2c76a99423f64f3b67d278c1eed84e7	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	28.500	20-11-2019	09:39:52.167	Periodo Aleatorio

Listado General de todas las Ofertas

		Código Verificador:	0df9024e0d835f78000a872b533241d0	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	29.000	20-11-2019	09:39:26.064	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	e43ffb9450f6a236ccb548b05faefae3	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	30.500	20-11-2019	09:39:20.993	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	ae5903d083c3676405fd8be0f1b08582	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	31.000	20-11-2019	09:38:52.604	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	4622491d80c86fa0199346fde2bf52ff	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	32.000	20-11-2019	09:38:39.483	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	e54989a1d92792d1e2de7cfd77ba6787	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	33.000	20-11-2019	09:38:11.710	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	2a81b951c91170f3a68735c35f2f7d65	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	34.000	20-11-2019	09:37:56.215	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	7d9dee8e1843c6717134d8aa3d32ef63	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	34.500	20-11-2019	09:31:54.359	Etapas de Puja
		Código Verificador:	ee6d9f3a647cebb6ff39facfbf03a0db	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	35.000	20-11-2019	09:31:01.928	Etapas de Puja
		Código Verificador:	60848f7f9cea95990c1ae2a806b811a7	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	35.000	20-11-2019	09:31:33.783	Etapas de Puja
		Código Verificador:	50a7912fccef5a8d1e15e28dcfa3558b	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	35.500	20-11-2019	09:30:48.503	Etapas de Puja
		Código Verificador:	b90e2dbc9fd8149b62582436daa41486	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	36.000	20-11-2019	09:28:05.044	Etapas de Puja
		Código Verificador:	6fe42cac7b9819187fa4a74f38a94e93	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	36.500	20-11-2019	09:27:53.389	Etapas de Puja
		Código Verificador:	b1805b15d24e1419e77f5bb1c4982fd8	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	37.000	20-11-2019	09:24:06.434	Recepción de Lances
		Código Verificador:	2f16e8ed6c00e42b7748df5b0b44fbfb	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	38.000	20-11-2019	08:50:49.172	Propuesta
		Código Verificador:	c4d95efe2722a13acc6d65d4848c23aa	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	38.333	20-11-2019	08:50:49.103	Propuesta
		Código Verificador:	19f01d5cb86085b8d1e461593e48769d	

Mejores Lances de cada Proveedor por Item

1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)

Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	27.000
VOICENTER S.A. - 80030641-4	28.950
ONLINE PARAGUAY S.A. - 80101720-3	32.400

2 - Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)

Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	27.000
VOICENTER S.A. - 80030641-4	28.500

Items Ganados por Proveedor

Proveedor: 80025826-6 - MTEL PARAGUAY SA

Item	Precio Ganador
1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	27.000
2 - Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)	27.000

Listado de Mensajes

1 - Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)

Mensaje	Fecha	Hora
EL GRUPO HA SIDO ABIERTO. FAVOR REALIZAR SUS RESPECTIVOS LANCES.	20-11-2019	09:00:50.044
Buenos días, comenzamos la Subasta.	20-11-2019	09:00:58.353
Señores esperamos mejores ofertas.	20-11-2019	09:02:49.528
Atención pasamos a la etapa de puja.	20-11-2019	09:07:05.236
LA ETAPA DE PUJA HA COMENZADO.	20-11-2019	09:07:08.633
EL PERIODO ALEATORIO HA COMENZADO. EL GRUPO PUEDE CERRARSE EN CUALQUIER MOMENTO.	20-11-2019	09:15:23.453
EL PERIODO ALEATORIO HA CULMINADO.	20-11-2019	09:23:20.687
EL GRUPO HA SIDO CERRADO. YA NO SE RECIBEN LANCES.	20-11-2019	09:23:20.801

2 - Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)

Mensaje	Fecha	Hora
EL GRUPO HA SIDO ABIERTO. FAVOR REALIZAR SUS RESPECTIVOS LANCES.	20-11-2019	09:23:37.127
Continuamos con la Subasta.	20-11-2019	09:23:45.003
Señores esperamos mejores ofertas.	20-11-2019	09:23:55.716
Atención pasamos a la etapa de puja.	20-11-2019	09:26:46.975
LA ETAPA DE PUJA HA COMENZADO.	20-11-2019	09:26:51.753
EL PERIODO ALEATORIO HA COMENZADO. EL GRUPO PUEDE CERRARSE EN CUALQUIER MOMENTO.	20-11-2019	09:36:48.576
EL PERIODO ALEATORIO HA CULMINADO.	20-11-2019	09:42:03.814
EL GRUPO HA SIDO CERRADO. YA NO SE RECIBEN LANCES.	20-11-2019	09:42:04.113

Con lo que se da por terminado el acto previa lectura de su contenido suscribiendo el/a Subastador/a encargado/a de llevar adelante el procedimiento, en dos ejemplares de un solo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha de su otorgamiento.