BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Nº 9 ACTA 145 FECHA 10-octubre-2013

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL BNF-LPN SBE Nº 16/2013 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA

VISTOS: La Resolución N° 2 inserta en el Acta 102 de fecha 29 de julio de 2013 del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, por la cual se aprobó el llamado a Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica y el Pliego de Bases y Condiciones que rige para la mencionada convocatoria; el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) N° 106/2013 de fecha 25 de marzo de 2013; las ofertas presentadas por las firmas MTEL PARAGUAY S.A. y VOICENTER S.A.; el informe C.E. Nº 98/2013 de fecha 9 de octubre de 2013 del Comité de Evaluación; y,

CONSIDERANDO: Que el Comité de Evaluación en su informe C.E. Nº 98/2013 recomienda adjudicar a la firma **VOICENTER S.A.** la Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento por cumplir sus ofertas con las condiciones legales, técnicas y económicas estipuladas en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional BNF-LPN SBE Nº 16/2013; lo establecido en el Artículo 11° del Decreto Reglamentario 21909/03, concordante con los Artículos 26°, 27° y 28° de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"; por tanto,

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
R E S U E L V E:

Art. 1º) Aprobar el resultado de la Licitación Pública Nacional BNF-LPN SBE Nº 16/2013, convocada para la contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica, de conformidad al informe C.E. Nº 98/2013 de fecha 9 de octubre de 2013 del Comité de Evaluación.----------

Art. 2º) Adjudicar a la firma **VOICENTER S.A.** en la modalidad de Contrato Abierto, por un monto total mínimo de G. 900.000.000.- (guaraníes novecientos millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y un monto total máximo de G. 1.800.000.000.- (guaraníes un mil ochocientos millones) incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de 13 (trece) meses, conforme a su oferta presentada en ocasión de la Licitación Pública Nacional BNF-LPN SBE Nº 16/2013, cuyo resultado se aprueba en el Artículo 1º) de la presente Resolución, de conformidad al Anexo que consta de 1 (una) página foliada y rubricada por los Señores Miembros del Consejo de Administración, ante el Secretario Interino del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, que pasa a formar parte integral de la presente Resolución.----------

Art. 3º) Facultar al señor Presidente del Banco Nacional de Fomento a suscribir el contrato con la firma **VOICENTER S.A.**, de acuerdo con la Pro forma de Contrato, cuyos términos se transcriben en la Sección V del Pliego de Bases y Condiciones, aprobado por Resolución Nº 2 inserta en Acta 102 de fecha 29 de julio de 2013 del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento.------

Art. 4º) Autorizar a la Dirección General de Administración y Finanzas – Dirección de Finanzas – División de Presupuesto – Sección Cobros y Pagos, a realizar los pagos correspondientes por la adjudicación resuelta en el Artículo 2º) de la presente Resolución, previa presentación de las facturas visadas por la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones, en prueba de conformidad.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO Consejo de Administración BNF SECRETARÍA Asunción

Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario Interino
Consejo de Administración

COPIA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

GRAF. MONARCA S.R.L. - Tte. Farifa 818 c/ Tacuary - Tel./Fax: 485172 - 449103

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Nº 9 ACTA 145 FECHA 10-octubre-2013

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL BNF-LPN SBE Nº 16/2013 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA (Cont. 2)

Art. 5º) Imputar los pagos autorizados por el Artículo 4º) de esta Resolución a las Cuentas y Sub-Cuentas correspondientes.----------

Art. 6º) Distribuir a quienes corresponda y archivar.----------

Fdo.: CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO - **PRESIDENTE**
Jorge Gustavo Díaz Bogado - Carlos Gerardo Morínigo González
Flavio Rubén Martínez - Víctor Manuel Miranda Ocampo
Jorge Lavand Ayala - César Jure Yunis - **MIEMBROS**
Alcides Galeano Mernes - Secretario Interino - Consejo de Administración

cf

COPIA
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Consejo de Administración
BNF
SECRETARÍA
Asunción

Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario Interino
Consejo de Administración

GRAF. MONARCA S.R.L. - Tte. Fariña 613 c/ Tacuary - Tel./Fax: 446722 - 449 103

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Nº 9 ACTA 145 FECHA 10-octubre-2013

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL BNF-LPN SBE Nº 16/2013 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA (Cont. 3)

ANEXO

VOICENTER S.A.

Código de Catálogo	Descripción y/o Concepto del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario y/o tarifa en G. (IVA incluido)
83111507-001	**Capacitación inicial**	1		
	Capacitación operadores	1	Por hora/operador	
	Conectividad – Enlace FO	1		
	Conexión, materiales y servicios	1	Global	
	Autogestión – IVR	1		
	Desarrollo – configuración	1	Por hora/técnico	350.000.-
	Grabación menú	1	Por hora/estudio	
	Sistema de Gestión (registro de contactos)	1		
	Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas	1	Por hora/técnico	

Código de Catálogo	Descripción y/o Concepto del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario y/o tarifa en G. (IVA incluido)
83111507-001	**Atención a Clientes**			
	Gestión operadores		Por hora/operador	31.200.-
	Cobranzas			
	Gestión operadores		Por hora/operador	33.670.-
	Conectividad – Enlace FO			
	Servicio		Por mes	366.220.-
	Autogestión – IVR	13 (trece) meses		
	Servicio		Por canal/mes	
	Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
	Grabación menú - modificaciones		Por hora/estudio	
	Sistema de Gestión (registro de contactos)			
	Servicio		Por posición/mes	
	Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
	Servicios opcionales:			
	Cobertura Feriados/Domingos			
	Porcentaje de ajuste por ampliación de cobertura sobre tarifa normal		Por día de trabajo	70.-
	Grabación Full			
	Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	1.500.-
	Servicio de gestión de referencia		Por hora/operador	33.670.-
	Servicio de Fidelización		Por hora/operador	33.670.-

COPIA
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

MONTO MAXIMO G. 1.800.000.000.-
MONTO MINIMO G. 900.000.000.-

BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Consejo de Administración
BNF
SECRETARIA
Asunción

Es copia:
ALCIDES GALEANO MERNES
Secretario Interino
Consejo de Administración

GRAF. MONARCA S.R.L. - Tte. Farifa 813 c/ Tacuary - Tel./Fax: 485772 - 449 103