BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

COPIA

1

C E Nº 98/2013

Asunción, 9 de octubre de 2013.

SEÑOR PRESIDENTE:

Ref.: Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 16/2013 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO".

Nos dirigimos a Usted y por su intermedio al Consejo de Administración, con relación al resultado de la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 16/2013 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO".** Al respecto, éste Comité de Evaluación informa cuanto sigue:

Por Resolución Nº 1 Acta 27 de fecha 21 de febrero de 2013, el Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, resolvió aprobar el Programa Anual de Contrataciones (PAC) – Ejercicio 2013, en el cual se halla contemplada la convocatoria mencionada, en la modalidad de Licitación Pública Nacional, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica.

- **CONVOCATORIA**

Por Resolución Nº 2 Acta 102 de fecha 29 de julio de 2013, el Consejo de Administración aprobó el llamado y el Pliego de Bases y Condiciones para la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 16/2013 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO".** El mismo fue comunicado a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas por nota DA Nº 2061/2013 de fecha 30 de julio de 2013, con **Expediente Nº 327477** de fecha 31 de julio de 2013 y fue publicado en el Portal de Contrataciones Públicas con **ID Nº 255910**

Por nota DNCP Nº 23570/2013 de fecha 02 de agosto de 2013, la DNCP comunica que existen observaciones que deberán ser reparadas. La misma fue contestada por nota D.A. Nº 2235/2013 de fecha 27 de agosto de 2013.

Por nota DNCP Nº 26774/2013 de fecha 30 de agosto de 2013, la DNCP comunica que existen observaciones que deberán ser reparadas. La misma fue contestada por nota D.A. Nº 2353/2013 de fecha 3 de setiembre de 2013.

El BNF emitió las Aclaraciones Nº 1 y 2, en fechas 18 y 23 de setiembre respectivamente, y las Adendas Nº 1, 2 y 3 de fechas 5, 18 y 20 de setiembre, respectivamente.

Asimismo, y conforme a la Ley 2051/2003 "De Contrataciones Públicas" **Artículo 4° "Principios Generales" inciso c) Transparencia y Publicidad**, el llamado fue publicado en la página Web de nuestra Institución y publicado en un diario de circulación por tres días consecutivos.

- **SESION PUBLICA VIRTUAL**

En la fecha fijada para el efecto 30 de setiembre de 2013 y de acuerdo al Acta de la Sesión Pública Virtual SBE ID N° 255910, cuya copia se adjunta, presentaron sus propuestas las siguientes firmas:

Nº	OFERENTES PARTICIPANTES DE LA SUBASTA	R.U.C. Nº
1	MTEL PARAGUAY S.A.	80025826-6
2	VOICENTER S.A.	80030641-4

De acuerdo al Acta de la mencionada Sesión Virtual, se detalla a continuación los mejores lances de cada Proveedor por ítem.

ÍTEM 1 – CONTRATACION DE SERVICIO DE CALL CENTER (SBE)	
Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY S.A.	820.000.-
VOICENTER S.A.	850.000.-

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Secretario
Comité de Evaluación

F. HUMBERTO FLORENTIN
Miembro
Comité de Evaluación

GRACIELA GARCÍA ORREGO
Presidenta
Comité de Evaluación

HUGO A. FRANCO S.
Miembro
Comité de Evaluación

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

- **ACTO DE APERTURA DE SOBRES DE OFERTAS**

En fecha fijada para el efecto, 1 de octubre de 2013 y conforme al acta de la sesión pública virtual, presentaron sus sobres de ofertas debidamente cerrados las siguientes firmas: **MTEL PARAGUAY S.A. Y VOICENTER S.A.**, procediéndose a la apertura de los mismos y la verificación de la presentación de las documentaciones de carácter sustancial, conforme lo establece el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación. Se adjunta copia del Acta.

- **DOCUMENTOS SUSTANCIALES.**

Se procedió a la evaluación de los documentos presentados por los Oferentes, verificándose las documentaciones de carácter sustancial requeridas para ésta convocatoria, como ser los Formularios de Ofertas debidamente completados y firmados, que estén cotizados todos los ítems indicados en la planilla de precios, las garantías de mantenimiento de ofertas estén debidamente extendidas, documentos que acrediten la identidad de los oferentes y representación suficiente de los firmantes de las ofertas, declaración Jurada de no hallarse comprendido en las inhabilidades del Art. 40 y la Declaratoria de integridad del Art. 20 (Res. 330/07), constatándose que los oferentes dieron cumplimiento con respecto a la presentación de las documentaciones

de carácter sustancial.

Cabe mencionar que las firmas, se hallan inscriptas en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE), requisito indispensable para la participación de una Subasta.

- **EVALUACION CAPACIDAD FINANCIERA.**

Por nota CE Nº 158 de fecha 3 de octubre de 2013, el Comité de Evaluación solicitó a la División Programación Financiera dependiente de la Dirección de Finanzas el análisis de los Balances de las firmas **MTEL PARAGUAY S.A. Y VOICENTER S.A.,** respectivamente. La misma fue contestada por nota DF Nº 2324/2013 de fecha 3 de octubre de 2013 y es como sigue:

Parámetros considerados para análisis de Balances

Oferentes	Índice de Liquidez	Endeudamiento Pasivo Total s/Activo Total	Rentabilidad Resultado s/Capital
	Igual o mayor que 1 en promedio en los últimos 3(tres) años	No deberá ser mayor que 0,80 en promedio en los últimos 3(tres) años	El promedio en los últimos 3(tres) años no deberá ser negativo
MTEL PARAGUAY S.A.	1,20	0,44	7,58%
VOICENTER S.A.,	1,42	0,54	44,52%

El resultado del análisis de la capacidad financiera es como sigue:

Índice de liquidez: *las empresas analizadas cumplen con el criterio requerido*
Índice de endeudamiento: *las empresas analizadas cumplen con el criterio requerido.*
Índice de rentabilidad: *las empresas analizadas cumplen con el criterio requerido.*

- **EVALUACIÓN CAPACIDAD TÉCNICA E INFRAESTRUCRURA.**

En virtud a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones en su **SECCIÓN II, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, punto 2. Requisitos para Calificación Posterior, inciso g) INSPECCIONES Y PRUEBAS EN LA ETAPA DE EVALUACIÓN - *EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, SE RESERVA EL DERECHO DE VERIFICAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL OFERENTE, Y A REALIZAR LA VERIFICACIÓN IN SITU DE LA INFRAESTRUCTURA REQUERIDA EN ESTE PBC,*** por nota BNF CE Nº 159/2013 de fecha 2 de octubre de 2013 remitimos la carpeta de los oferentes a la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones para su verificación correspondiente. La misma fue contestada por nota DTIC Nº 646/2013 de fecha 4 de octubre de 2013 donde manifiestan cuanto sigue:

MTEL PARAGUAY S.A.*: hemos constatado un total de 271 posiciones, sin embargo de estas 271 muchas no contaban con computadoras ni tampoco estaban activas, durante el recorrido también corroboramos que* ***no contaban en el momento de la visita de una cantidad importante de operadores, además se pudo observar que no poseen un data center ni tampoco una infraestructura tecnológica montada****, si bien están en proceso de*

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Secretario
Comité de Evaluación

FLORENTIN
Miembro
Comité de Evaluación

GARCÍA ORREGO
Secretario
Comité de Evaluación

HUGO A. FRANCO S.
Miembro
Comité de Evaluación

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

construcción de su data center. Ellos manifiestan que en dos semanas tendrían terminado; actualmente cuentan con una sola línea digital E1.

***VOICENTER**: en la visita técnica hemos constatado un total de 542 posiciones de los cuales durante el recorrido 523 estaban en funcionamiento, todas las posiciones cuentan con computadoras y terminales telefónicas, cada isla de atención telefónica cuenta con su propio supervisor, realizamos también la inspección del data center hemos constatado que cuentan con generadores propios bancos de baterías para cada isla de atención telefónica y para los servidores del data center, cuentan además con bancos de líneas digitales celulares y analógicas de todos las proveedoras de telefonía.*

Por lo tanto, la oferente MTEL PARAGUAY S.A. **NO CUMPLE** con los requerimientos solicitados en el PBC Sección II **Criterios de evaluación y Requisitos de calificación** Numeral 2 inciso "d" Infraestructura[1] y en la Sección III **Requisitos de los Bienes y/o Servicios requeridos** numeral 1 Especificaciones técnicas, Recursos de tecnología e infraestructura, Sistemas de gestión[2] **DATA CENTER**.

En consecuencia, sobre la base de lo precedentemente expuesto sustentado en el informe técnico de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones realizado se procede a rechazar la oferta de MTEL PARAGUAY S.A. conforme al Art. 61 inciso "3" del Decreto Reglamentario Nº 21909/2003[3] por no cumplir a cabalidad con las especificaciones técnicas requeridas en el PBC.

- **ANÁLISIS DE LAS OFERTAS**

El sistema de Adjudicación del presente llamado es: **POR EL TOTAL**

De acuerdo a la normativa legal vigente, se analiza en detalle la segunda mejor la oferta en precios y corresponde a la empresa **VOICENTER S.A.** El resultado del estudio mencionado se detalla a continuación:

DESCRIPCION	VOICENTER S.A. Cumple / No cumple
Formulario de Oferta El formulario de oferta debe ser completado y firmado por el oferente conforme al modelo indicado en la Sección VI	Cumple
Garantía de Mantenimiento de Oferta La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida conforme al modelo indicado en la Sección VI, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución. Debe cumplir con los requisitos indicados en las Instrucciones al Oferente	Cumple
Documentos legales Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.	
Fotocopia autenticada 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.* ii.	Cumple
Fotocopia simple de la cédula tributaria (constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC) y de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	Cumple
Fotocopia autenticada 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); ó 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.*	Cumple
Declaración jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para contratar establecidas en el artículo 40 y de integridad conforme al artículo 20, inc. "w", ambos de la Ley N° 2051/03, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 330/07 de la Dirección General de Contrataciones Públicas. *	Cumple
Declaración Jurada en la que se garantice que el oferente no se encuentra involucrado en prácticas que violen derechos de los menores estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo, Código de la Niñez y la Adolescencia, demás leyes y normativas vigentes en la República del Paraguay, conforme al formato aprobado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas en la Resolución DNCP Nº	Cumple

[1] (**Posiciones máximas en funcionamiento**: como mínimo debe contar con 300 posiciones en funcionamiento y capacidad para incorporar las posiciones adicionales para este servicio.)

[2] **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.

[3] Se seleccionará provisoriamente a la oferta con el precio más bajo como la oferta evaluada como la más baja, la que será analizada en detalle para verificar su cumplimiento con otros requisitos de la licitación como especificaciones técnicas, plazos de entrega, capacidad financiera y técnica para cumplir el contrato, etc. Si dicha oferta cumple sustancialmente con todos estos requerimientos será declarada como la oferta evaluada como la más baja y propuesta para la adjudicación.

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Secretario
Comité de Evaluación

ROBERTO FLORENTIN
Miembro
Comité de Evaluación

RAFAEL GARCÍA ORREGO
Presidente
Comité de Evaluación

HUGO A. FRANCO S.
Miembro
Comité de Evaluación

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

941/2010.	
Fotocopia autenticada de la declaración de IVA del último mes vencido y/o del Impuesto a la Renta o Certificado de Cumplimiento Tributario expedido en el mes anterior a la presentación de la oferta.	Cumple
Cualquier otro documento adicional requerido.	
1- Presentar un listado de por lo menos 5 (cinco) empresas Públicas y/o Privadas, donde se consigne nombres y número telefónico de contactos para verificar referencias del Oferente.	Cumple
2-Presentar contratos o facturas de Empresas Públicas y/o Privadas, donde el oferente demuestre que ha realizado implementaciones de servicios similares a lo ofertado en los últimos 3 (tres) años. Mínimo 1 (un) contrato y/o factura por año.	Cumple
3-Presentar Declaración Jurada de que cuenta con experiencia general en infraestructura y conocimiento en implementación de servicios de Call Centers mínimo de 3 (tres) años, y que cuenta con capacidad para 300 (trescientas) posiciones de atención en funcionamiento (mínimo).	Cumple
4- Presentar como mínimo 1 (un) Certificado de empresas Públicas y/o Privadas a las cuales hayan realizado implementaciones y servicios similares a los detallados en las Especificaciones Técnicas, y de un tamaño no menor a 10 posiciones de atención.	Cumple
5- Presentar una Declaración Jurada de que cuenta con la infraestructura, conocimiento y experiencia en implementación de Servicios de Call Centers.	Cumple
6- Presentar Balance General de los años (2010, 2011 y 2012). Dichos balances deberán estar firmados por Contador Público.	Cumple
7- Presentar Patente Comercial Vigente.	Cumple
8- Presentar Certificado de Cumplimiento Tributario.	Cumple
9- Presentar Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos.	Cumple
10- Presentar Certificado de no hallarse en Interdicción Judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos.	Cumple
MARGEN DE PREFERENCIA	
Conforme a la Ley Nº 4.558 de fecha 14 de diciembre de 2011, y el decreto 9.649 de fecha 7 de setiembre de 2012, por el cual se reglamenta dicha ley, se establece un margen de preferencia del 20% (veinte por ciento) a favor de los productos y servicios de origen nacional. Se tendrá en cuenta lo establecido en los Arts. 2º y 3º Inciso c. de la Ley 4558/11. El porcentaje a ser aplicado es del 20 %. Para ser beneficiado por dicha Ley, se deberá tener en cuenta el Decreto Nº 9.649/12 que exige como requisito la presentación del Certificado de Origen Nacional del Ministerio de Industria y Comercio, a fin de verificar si corresponde aplicar el mencionado margen de preferencia.	Cumple

- **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

Con relación al rubro a ser afectado por la presente convocatoria, el mismo se halla contemplado en el Programa Anual de Contrataciones PAC 2013 y la disponibilidad presupuestaria para el presente ejercicio asciende a G. 900.000.000.-(Guaraníes novecientos millones), según CDP Nº 106/2013 de fecha 25 de marzo de 2013. El saldo quedará supeditado a la aprobación presupuestaria del ejercicio 2014.

- **PROPUESTA DE ADJUDICACIÒN**

De la evaluación de los aspectos legales, técnicos, financieros y de experiencia realizada a la oferta presentada por la firma **VOICENTER S.A.** se concluye que la misma cumple con las exigencias del PBC, por lo que éste Comité propone adjudicar la presente convocatoria de acuerdo al siguiente cuadro:

"CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER"

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

Código de Catálogo	Descripción y/o Contenido del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio Unitario (IVA INCLUIDO)
83111507-001	**Capacitación inicial**	1		
	Capacitación operadores	1	Por hora/operador	
	Conectividad – Enlace FO	1		
	Conexión, materiales y servicios	1	Global	

BALBINO BARRIOS GONZALEZ
Secretario
Comité de Evaluación

HUMBERTO FLORENTIN
Comité de Evaluación

GRACIELA GARCÍA ORREGO
Comité de Evaluación

HUGO A. FRANCO S.
Miembro
Comité de Evaluación

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

	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	

Cantidad Catálogo	Descripción Conceptual del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio Unitario Vencimiento ANUAL
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			
	Servicio	13 (Trece) Meses	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

- **CONCLUSIÒN.**

En base a los antecedentes expuestos en el presente informe, que incluyen aspectos legales, técnicos y financieros y en atención al Artículo 11° del Decreto Reglamentario 21909/03 concordantes con los Artículos 26°, 27° y 28° de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"; éste Comité de Evaluación sugiere adjudicar a la firma **VOICENTER S.A. la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 16/2013 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"** en la modalidad Contrato Abierto, con un monto máximo de Gs.1.800.000.000.- (Guaraníes un mil ochocientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y un monto mínimo de Gs. 900.000.000.-(Guaraníes novecientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el término de 13 (trece) meses, conforme a la propuesta de adjudicación.

Atentamente,

Comité de Evaluación

FRANCISCO HUMBERTO FLORENTIN
Auditoría Interna

GRACIELA DE JESUS GARCIA ORREGO
Asesora Legal

Balbino Barrios González
Secretario
Comité de Evaluación

RAÚL ARTURO CARDOZO MARTÍN
Gabinete de la Presidencia
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
10 OCT. 2013

HUGO ARTEMIO FRANCO SAMUDIO
Coordinador General