COPIA

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

**C E O Nº 15/2015**

Asunción, 11 de marzo de 2015.

**SEÑOR PRESIDENTE:**

**Ref.: Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 10/2015 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – AD REFERENDUM 2015".**

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 10/2015 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – AD REFERENDUM 2015".** Al respecto, éste Comité de Evaluación informa cuanto sigue:

Por Resolución Nº 6 Acta 186 de fecha 22 de diciembre de 2014, el Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, resolvió aprobar el Programa Anual de Contrataciones (PAC) – Ad Referéndum Ejercicio 2015, 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. Por Resolución Nº 3 Acta 18 de fecha 12 de febrero de 2015 el Consejo de Administración aprobó el PAC ejercicio 2015 en el cual se halla incluido el PAC 2015 – Ad referéndum, en el sentido de que la convocatoria de referencia se halla incluida en el PAC 2015.

- **CONVOCATORIA**

Por Resolución Nº 14 Acta 13 de fecha 27 de enero de 2015, el Consejo de Administración autorizó el llamado y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones para la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 10/2015 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – AD REFERENDUM 2015".** El mismo fue comunicado a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas por nota DA Nº 189/2015 de fecha 30 de enero de 2015, con **Expediente Nº 301973** de fecha 2 de febrero de 2015 y fue publicado en el Portal de Contrataciones Públicas con **ID Nº 285534**

El BNF emitió las Adendas Nº 1 y 2 en fechas 6 y 18 de febrero de 2015, respectivamente.

Por Res. 3 Acta 25 de fecha 25 de febrero de 2015, el Consejo de Administración ratificó lo actuado por la Unidad Operativa de Contrataciones en lo que respecta a las modificaciones realizadas en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional LPN BNF SBE Nº 10/2015.

Asimismo, y conforme a la Ley 2051/2003 "De Contrataciones Públicas" *Artículo 4° "Principios Generales" inciso c) Transparencia y Publicidad* y al Artículo 19° de la misma Ley *"Convocatorias o Llamados a Licitación Pública"*, la convocatoria fue publicada en la Página de la DNCP y publicado en un diario de circulación nacional por tres días consecutivos (10, 11 y 12 de febrero de 2015).

- **SESION PUBLICA VIRTUAL**

En la fecha fijada para el efecto, 4 de marzo de 2015 y de acuerdo al Acta de la Sesión Pública Virtual SBE ID N° 285534, cuya copia se adjunta, presentaron sus propuestas las siguientes firmas:

| N° | OFERENTES PARTICIPANTES DE LA SUBASTA | R.U.C. N° |
|---|---|---|
| 1 | VOICENTER S.A. | 80030641-4 |
| 2 | MTEL PARAGUAY S.A. | 80025826-6 |
| 3 | PY COMUNICACIONES S.A. | 80071478-4 |

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

| ÍTEM 1 – CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER (SBE) | |
|---|---|
| Oferente | Mejor Precio |
| MTEL PARAGUAY S.A. | 90.000.- |
| VOICENTER S.A. | 99.000.- |
| PY COMUNICACIONES S.A. | 138.461.538.- |

RUTH ROMÁN MORÍNIGO
Miembro
Comité de Evaluación

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREBIA
Miembro
Comité de Evaluación

HUMBERTO FLORENTÍN
Miembro
Comité de Evaluación

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación

GRACIELA GARCÍA ORREGO
Presidenta
Comité de Evaluación

MARIA SOLEDAD MONGELÓS
Secretaria
Comité de Evaluación

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

**Ítems Ganados por Proveedor**

| ÍTEM 1 – CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER (SBE) | |
|---|---|
| Oferente | Mejor Precio |
| **MTEL PARAGUAY S.A.** | 90.000.- |

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

En fecha fijada para el efecto, 5 de marzo de 2015 y conforme al acta de la sesión pública virtual, presentaron sus sobres de ofertas debidamente cerrados las siguientes firmas: **VOICENTER S.A. Y MTEL PARAGUAY S.A.**, procediéndose a la apertura de los mismos y a la verificación de la presentación de las documentaciones de carácter sustancial, conforme a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación. Se adjunta copia del Acta.

Obs.: Se deja constancia de que la firma **MTEL PARAGUAY S.A. no presenta el Formulario de Oferta Nº 3**, sólo presenta la lista de precios.

- **CUESTION PREVIA**

La observación señalada es de carácter sustancia y la misma será analizada en el siguiente punto.

- **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 que los Formularios de Ofertas estén debidamente completados y firmados, que el oferente deberá cotizar todos los ítems indicados en la planilla de precios, las garantías de mantenimiento de ofertas 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 la firma MTEL PARAGUAY S.A. no cumplió con las exigencias de las documentaciones de carácter sustancial, en el sentido de que no presentó el Formulario de Oferta, sólo presentó lista de precios. **Por tanto, siendo dicho documento de carácter sustancial se procede a rechazar la oferta presentada por la firma MTEL PARAGUAY S.A.** y se pasa a evaluar la siguiente mejor oferta en precios que corresponde a la firma VOICENTER S.A.

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.

- **EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA.**

Por nota BNF CEO Nº 31 de fecha 10 de marzo de 2015, el Comité de Evaluación de Ofertas remitió a la Dirección Informática Tecnología y Comunicaciones las documentaciones presentadas por la firma VOICENTER S.A. para analizar si se ajusta a las especificaciones técnicas y otros requerimientos del PBC. La misma fue contestada por nota DTIC Nº 141/2015 de fecha 10 de marzo de 2015, por la cual informó que "realizado *el análisis técnico de la oferta la misma se ajusta a las especificaciones técnicas del Pliego de Bases y Condiciones*".

Por nota BNF CEO Nº 29 de fecha 6 de marzo de 2015 el Comité de Evaluación de Ofertas solicitó a la firma VOICENTER S.A. el desglose de los costos debidamente documentados que forman parte de sus precios, de manera a demostrar que los mismos son de ejecución posible, otorgándole un tiempo razonable de 48 horas para responder a lo solicitado.
La misma fue contestada en tiempo y forma.

- **EVALUACION CAPACIDAD FINANCIERA.**

Por nota CEO Nº 26 de fecha 6 de marzo de 2015, el Comité de Evaluación de Ofertas solicitó a la División Programación Financiera dependiente de la Dirección de Finanzas el análisis de Balances de los años 2011, 2012 y 2013, de la firma **VOICENTER S.A.** La misma fue contestada por nota DF Nº 747/2015 de fecha 9 de marzo de 2015 y el resultado 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 |
| VOICENTER S.A. | 1,30 | 0,57 | 77,64% |

HUMBERTO FLORENTÍN Miembro Comité de Evaluación — RUTH ROMÁN MORÍNIGO Miembro Comité de Evaluación — SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA Miembro Comité de Evaluación — BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ Miembro Comité de Evaluación — GRACIELA GARCIA URREGO Presidenta Comité de Evaluación — MARTHA SOLEDAD MONGELÓS Secretaria

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

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

***Índice de liquidez:*** *la empresa analizada cumple con el criterio requerido*

***Índice de endeudamiento:*** *la empresa analizada cumple con el criterio requerido.*

***Índice de rentabilidad:*** *la empresa analizada cumple con el criterio requerido.*

- **ANÁLISIS DE LAS OFERTAS**

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

Se procede a analizar en detalle la oferta de la firma **VOICENTER S.A.** cuyo resultado del estudio se ilustra a continuación:

| DESCRIPCIÓN | VOICENTER S.A. Cumple / No cumple |
|---|---|
| Formulario de Oferta<br>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<br>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**<br>**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. | 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 N° 941/2010. | Cumple |
| **Cualquier otro documento adicional requerido.** | |
| 1-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-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. (Años: 2011, 2012 y 2013) | Cumple |
| 3-Mínimo 1 (un) Certificado de empresas Públicas y/o Privadas a las cuales hayan realizado implementaciones de programas de mejora en la atención telefónica al cliente. | Cumple |
| 4- Presentar Declaración Jurada de que cuenta con experiencia y conocimiento en implementación de servicios de Call Centers, mínimo de 3 (tres) años. | Cumple |
| 5-Presentar Declaración Jurada de que cuenta con una infraestructura con capacidad para 300 (trescientas) posiciones de atención en funcionamiento (mínimo). | Cumple |
| 6-Adjuntar información de los siguientes datos:<br><br>Ubicación donde se brindará el servicio: la localización debe ser adecuada desde el punto de vista de seguridad para clientes y empleados, con locomoción en las cercanías y buenos accesos.<br>Infraestructura del edificio: debe contar con equipamiento de seguridad, datos y comunicaciones adecuados, además de contar con sistemas de alta disponibilidad como estabilizadores de energía (UPS) y generador electrógeno.<br>Cantidad de personal superior: detallar posiciones y cantidades, y organigrama actual.<br>Posiciones máximas en funcionamiento: como mínimo debe contar con 300 posiciones en funcionamiento y capacidad para incorporar las posiciones adicionales para este servicio.<br>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.<br>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. | Cumple |
| 7-Patente Comercial al día | Cumple |

HUMBERTO FLORENTÍN Miembro Comité de Evaluación

RUTH ROMÁN MORINIGO Miembro Comité de Evaluación

SILVIA MARIELA ALCARAZ HEREDIA Miembro Comité de Evaluación

ALBINO BARRIOS GONZÁLEZ Miembro Comité de Evaluación

GRACIELA CARÍA PREGO PRESIDENTA Comité de Evaluación

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 10/2015 "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF-AD SUPERNUMERO 2015"

BNF BANCO NACIONAL DE FOMENTO nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

| | |
|---|---|
| 8-Certificado de Cumplimiento Tributario. | Cumple |
| 9-Certificado de Origen Nacional del Ministerio de Industria y Comercio. | Cumple |
| 10-Balances y/o Formulario de Declaración Jurada del Impuesto a la Renta (Formulario 101), de los 3 (tres) últimos ejercicios fiscales (Años: 2011, 2012 y 2013). | Cumple |

- **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA**

De la evaluación económica realizada, se constata que el monto de la oferta de la firma VOICENTER S.A. se halla contemplado en el Programa Anual de Contrataciones PAC 2015. La disponibilidad presupuestaria para el presente ejercicio asciende a G. 1.200.000.000.-(Guaraníes un mil doscientos millones), según CDP Nº 171/2015 de fecha 5 de marzo de 2015. El saldo quedará supeditado a la aprobación presupuestaria del ejercicio 2016.

- **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 a la citada firma 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.-**

| SERVICIO MENSUAL<br>Código de Catálogo:83111507-001 | | | |
|---|---|---|---|
| **Servicio mensual:<br>Descripción y/o Concepto del Servicio** | **Cantidad** | **Unidad de medida** | **Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO** |
| **Atención a Clientes** | 1 | | |
| Gestión operadores | | Por hora/operador | 31.200 |
| **Cobranzas** | | | |
| Gestión operadores | | Por hora/operador | 33.270 |
| **Conectividad – Enlace FO** | | | |
| Servicio | | Por mes | 10 |
| **Autogestión – IVR** | | | |
| Servicio | | Por canal/mes | 10 |
| **Servicios opcionales y/eventuales<br>Servicios Opcionales<br>Cobertura Feriados – Domingos** | | | |
| Gestión de Operadores | | Por hora/operador | 1.500 |
| **Grabación Full** | | | |
| Servicio 100% de llamadas | | Adicional por hora/operador | 10 |
| **Servicio de gestión de referencias** | | Por hora/operador | 10.000 |
| **Servicio de Fidelización** | | Por hora/operador | 23.000 |

- **CONCLUSIÒN.**

En base a los antecedentes expuestos en el presente informe, que incluyen aspectos legales, técnicos y financieros y en atención al Artículo 11º del Decreto Reglamentario 21909/03 concordantes con los Artículos 26º, 27º y 28º de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"; éste Comité de Evaluación recomienda adjudicar a la firma **VOICENTER S.A. la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 10/2015 "CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO – AD REFERENDUM 2015"** en la modalidad Contrato Abierto, con un monto máximo de G. 1.800.000.000.- (Guaraníes un mil ochocientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y un monto mínimo de G. 900.000.000.-

RUTH ROMAN MORINIGO
Miembro
Comité de Evaluación

SILVIA MARIELA ALCARAZ HERREBIA
Miembro
Comité de Evaluación

BALBINO BARRIOS GONZALEZ
Miembro
Comité de Evaluación

GRACIELA GARCIA ORREGO
Comité de Evaluación

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

(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 de Ofertas**

GRACIELA DE JESÚS GARCIA O.
PRESIDENTA

FRANCISCO H. FLORENTIN
MIEMBRO

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
MIEMBRO

CYNTHIA S. MONGELOS DAVID.
SECRETARIA

RUTH LELIS ROMAN MORINIGO
MIEMBRO

SILVIA MARIELA ALCARAZ
MIEMBRO

Gabriela Raquel [illegible]
Gabinete de la Presidencia
Banco Nacional de Fomento
12/Nov/2015