BANCO NACIONAL DE FOMENTO
El Banco que impulsa el desarrollo del país

BNF CINCUENTENARIO

200 PARAGUAY BICENTENARIO

Informe Comité de Evaluación

Nº 12/2011

BNF

Licitación Pública Nacional BNF-LPN Nº 01/2011

"Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento".

BANCO NACIONAL DE FOMENTO
El Banco que impulsa el desarrollo del país

PARAGUAY BICENTENARIO

C E Nº 12/2011

Asunción, 27 de abril de 2011

SEÑOR PRESIDENTE:

Ref.: BNF LPN Nº 01/2011 Contratación del Servicio de Call Center para el BNF.--

Nos dirigimos a Usted y por su intermedio al Consejo de Administración, con relación al resultado de la **Licitación Publica Nacional BNF-LPN Nº 01/2011 para la "Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento".** Al respecto este Comité de Evaluación informa cuanto sigue:

Por Resolución Nº 1 Acta 18 del 23 de febrero del 2011, el Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, resolvió aprobar el Programa Anual de Contrataciones (PAC) – Ejercicio 2011, en la cual se halla contemplada la Convocatoria de referencia.

- **CONVOCATORIA**

Por Resolución Nº 5 Acta 24 de fecha 8 de marzo de 2011, el Consejo de Administración autorizó la convocatoria y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones, que fuera comunicada a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas por nota DAF Nº 669/2011, con **Expediente Nº 309214** de fecha 18/03/2011.

- **Adendas y aclaraciones emitidas**

El BNF, emitió la Aclaración Nº 1, la cual fue comunicada a la Dirección de Contrataciones Públicas, y publicada en la Página Web de la citada Dirección.

- **INVITACIÓN A OFERENTES**

La Ley 2051/2003, establece: "*Las convocatorias o llamados a Licitación Pública, se publicarán en cuando menos un diario de circulación nacional, durante un mínimo de tres días, y en el órgano de publicación oficial. La información en los avisos de prensa contendrá los elementos necesarios para que los posibles oferentes puedan determinar su interés de participación*"

Sobre el particular informamos que se dio cumplimiento a la disposición mencionada precedentemente, asimismo el llamado fue publicado en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas con número de ID N° 216.394, y ha sido publicado en la página WEB del BNF.

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

En fecha fijada para el efecto, 20/04/2011, presentó su sobre de oferta debidamente cerrado la firma: **VOICENTER S.A.**; se procedió a la apertura del mismo, dejando constancia de todo lo actuado en el Acta de Apertura cuya fotocopia se adjunta; con el siguiente resultado:

Implementación:

Descripción y/o Concepto del Servicio	Código de Catalogo	Unidad de medida	Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO
Capacitación inicial	83111507-001		
Capacitación operadores		Por hora/operador	0
Conectividad – Enlace FO			
Conexión, materiales y servicios		Global	0
Autogestión – IVR			
Desarrollo – configuración		Por hora/técnico	200.000
Grabación menú		Por hora/estudio	350.000

Sistema de Gestión (registro de contactos)			
Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas		Por hora/técnico	200.000

Servicio mensual:

Descripción y/o Concepto del Servicio	Código de Catalogo	Unidad de medida	Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO
Atención a Clientes	**83111507-001**		
Gestión operadores		Por hora/operador	29.040
Cobranzas			
Rango de 5 a 30 días de atraso		Por hora/operador	32.065
Rango de 31 a 60 días de atraso		Por hora/operador	32.065
Rango de 61 a 90 días de atraso		Por hora/operador	33.275
Rango de 91 a 120 días de atraso		Por hora/operador	33.275
Rango de 121 a 180 días de atraso		Por hora/operador	33.275
Conectividad – Enlace FO			
Servicio		Por mes	0**
Autogestión – IVR			
Servicio		Por canal/mes	320.000
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	220.000
Grabación menú - modificaciones		Por hora/estudio	330.000
Sistema de Gestión (registro de contactos)			
Servicio		Por posición/mes	88.000
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	220.000
Servicios opcionales:			
Cobertura Feriados/Domingos			
Ajuste por ampliación de cobertura		% ajuste sobre tarifa normal	70%
Grabación Full			
Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	1.100

** Sin costo mensual

- **DOCUMENTOS SUSTANCIALES**

Se procedió a la evaluación de la oferta, verificando la documentación de carácter sustancial requerida para esta convocatoria, como ser que el Formulario de Oferta se halle debidamente suscrito y completado, así como la presentación de la Declaración Jurada de no hallarse comprendido en las prohibiciones o limitaciones para presentar ofertas o para contratar, previstas en el Articulo 40 de la Ley 2051/03, y de integridad establecida en el Art. 20, inciso "w" de la misma Ley, conforme al Formulario Estándar aprobado por Resolución Nº 330/07 de fecha 5 de julio de 2007 de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, constatando que el oferente dio cumplimiento con respecto a la presentación de la documentación de carácter sustancial.

- **EVALUACION TECNICA**

De acuerdo a la nota D.T.I.C. Nº 204/2011 de fecha 26/04/2011, de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones la oferta presentada por la firma **VOICENTER S.A., CUMPLE** con las Especificaciones Técnicas estipulados para esta convocatoria conforme al siguiente detalle:

DESCRICPICON	
2.2 Experiencia Especifica **a**) Requisitos mínimos de 3 (tres) certificados de empresas públicas o privadas a las cuales hayan realizado implementaciones de servicios similares	CUMPLE
2.4 Infraestructura. a) Requisitos mínimos demostrar que cuenta con infraestructura experiencia e implementación de CALL CENTER	CUMPLE

- **EVALUACIÓN Y CALIFICACION**

Conforme a lo requerido en el Pliego de Bases y Condiciones, y de conformidad con lo establecido en la Cláusula 32 de la Sección I IAO, se procedió a la verificación y evaluación de la oferta de la firma VOICENTE S.A., con el siguiente resultado:

DOCUMENTOS LEGALES	CUMPLE
EXPERIENCIA ESPECIFICA	CUMPLE
CAPADICAD FINANCIERA	CUMPLE
INFRAESTRUCTURA	CUMPLE

- **CONCLUSION**

Teniendo en cuenta los antecedentes expuestos, que incluyen aspectos legales, técnicos y económicos, y en cumplimiento a lo establecido en el Art. 11 del Decreto Reglamentario 21.909/03, concordantes con los Art. 26 y 27 de la Ley 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", sustentados en las consideraciones previas, este Comité de Evaluación recomienda **adjudicar a la firma VOICENTER S.A., el Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, en la Modalidad de Contrato Abierto hasta un monto máximo de G. 1.000.000.000 (Guaraníes un mil millones) y un monto mínimo de G. 500.000.000 (Guaraníes quinientos millones**), conforme a su oferta presentada en ocasión de la Apertura de Sobre de Ofertas de la Licitación Pública Nacional BNF LPN Nº 01/2011, detallada más arriba. Se adjunta proyecto de Resolución.

Atentamente,

Comité de Evaluación

DARIO RUBEN RIVEROS VERA
Miembro

GUSTAVO ADOLFO VALINOTTI GAUTO
Miembro

JUAN CARLOS FERREIRA MATTO
Miembro

VIRGILIO RAMON BENITEZ
Coordinador

Maria Elena Campos Krauer
Secretaria
Comité de Evaluación

RAUL ARTURO CARDOZO MARTIN
Gabinete de la Presidencia
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
- 5 MAYO 2011