BANCO NACIONAL DE FOMENTO

RESOLUCION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION
Nº 10 ACTA 55 FECHA 9-mayo-2011

LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF-LPN Nº 01/2011 PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

VISTOS: La Resolución Nº 1 Acta 18 del 23 de febrero de 2011 del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, por la cual se aprobó el Programa Anual de Contrataciones (PAC) – Ejercicio 2011; la Resolución N° 5 Acta 24 de fecha 8 de marzo de 2011 del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento, por la que se autoriza la realización del llamado a Licitación Pública Nacional para la Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, y se aprueba el Pliego de Bases y Condiciones; la oferta presentada por la firma VOICENTER S.A.; el informe C.E. Nº 12/2011 de fecha 27 de abril de 2011 del Comité de Evaluación, que guarda relación al resultado de la Licitación Pública Nacional BNF-LPN Nº 01/2011; la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"; el informe A.I. Nº 181 del 4 de mayo de 2011 de la Auditoría Interna; y,

CONSIDERANDO: Que el Comité de Evaluación en su informe C.E. Nº 12/2011, recomienda adjudicar a la firma VOICENTER S.A., la prestación del servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, por cumplir su oferta con las condiciones legales y técnicas estipuladas en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional BNF-LPN Nº 01/2011; lo establecido en el Artículo 28º de la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas"; por tanto,

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

Art. 1º) Aprobar el resultado del llamado a Licitación Pública Nacional BNF-LPN Nº 01/2011, convocada para la Contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, de conformidad con el informe C.E. Nº 12/2011 de fecha 27 de abril de 2011, del Comité de Evaluación.----------

Art. 2º) Adjudicar el Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento, a la firma VOICENTER S.A., en la modalidad de Contrato Abierto, con 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), en base a su oferta presentada detallada en los términos del ANEXO que consta de 2 (dos) páginas foliadas y rubricadas por los señores Miembros del Consejo de Administración, por ante el Secretario General del Banco Nacional de Fomento, que pasan a formar parte integral de esta Resolución. ----------

Art. 3º) Facultar al señor Presidente del Banco Nacional de Fomento a suscribir el contrato respectivo, con la firma VOICENTER S.A. de acuerdo con la Pro forma del Contrato, cuyos términos se transcriben en la Sección VIII del Pliego de Bases y Condiciones, aprobado por Resolución N° 5 Acta 24 de fecha 8 de marzo de 2011 del Consejo de Administración del Banco Nacional de Fomento.----------

Art. 4º) Autorizar a la Dirección de Administración y Finanzas, División de Presupuesto - Sección Cobros y Pagos, a efectuar los pagos, según el Contrato a ser suscripto.----------

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

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

Fdo.: AGUSTÍN SILVERA ORUE - PRESIDENTE
Juan Uvaldo Heinichen Torres - Hugo M. Díaz Vera
Hermes G. Riquelme Pereira - Emilio Gardel Codas
Felipe H. Aguilera Scozara - MIEMBROS.
César L. Furiasse Rolón – Secretario General

Es copia
CESAR L. FURIASSE ROLON
Secretario General

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SECRETARIA GENERAL Asunción

COPIA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

PARAGUAY BICENTENARIO

RESOLUCION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION
Nº 10 ACTA 55 FECHA 9-mayo-2011

LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF-LPN Nº 01/2011 PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO.....(CONT. 2)

ANEXO

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

COPIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONTRATACIONES

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SECRETARIA GENERAL Asunción

Es copia
CESAR L. FURIASSE ROLON
Secretario General

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

RESOLUCION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION
Nº 10 ACTA 55 FECHA 9-mayo-2011

LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF-LPN Nº 01/2011 PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO……(CONT. 3)

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

COPIA UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Es copia
CESAR R. FURIASSE ROLON
Secretario General

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SECRETARIA GENERAL Asunción