DICTAMEN DE PRECIOS REFERENCIALES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CALL CENTER"– AD REFERÉNDUM 2023 – ID N° 421.535

Asunción, 19 de enero de 2023

De conformidad a la Resolución DNCP N° 1890/2020 POR LA CUAL SE REGULA LA ESTIMACIÓN DE PRECIOS Y SU PUBLICIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIONES PÚBLICAS EN EL MARCO DE LA LEY 2051/03, el llamado de referencia fue procesado por esta Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones, tomando como base las especificaciones técnicas y demás condicionantes fijadas por la dependencia solicitante.

En ese sentido informamos que la metodología utilizada para la obtención de los precios referenciales de la convocatoria mencionada ha sido la siguiente:

3- Precios adjudicados por la propia Convocante, o por otros Organismos, Entidades o Municipalidades, conforme a los datos publicados en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas.
4- Precios de potenciales oferentes, requeridos a través de cualquier mecanismo que permita contar con la evidencia de la solicitud y su respuesta, tales como fax, correo electrónico, nota u otro medio comprobatorio idóneo.

Al respecto, conforme a los datos publicados en el sistema de información de Contrataciones Públicas para el cálculo del precio promedio referencial se consideró el contrato **BNF-P N° 543/2021.**

Asimismo, se ha solicitado presupuesto a las siguientes empresas: **SISTEMAS Y GESTIONES S.A., VOICENTER S.A., MTEL PARAGUAY S.A., AVANZA S.A. y ONLINE PY S.A.**

En respuesta a las solicitudes realizadas se obtuvieron precios de: **SISTEMAS Y GESTIONES S.A. y VOICENTER S.A.**

Por lo expuesto precedentemente, se tienen los precios referenciales que se detallan:

SERVICIO DE CALL CENTER								
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO G.			PRECIO PROMEDIO UNITARIO IVA INCLUIDO G.
					PRECIO 1	PRECIO 2	PRECIO 3	
					CONTRATO BNF N° 543/2021	SISTEMAS Y GESTIONES S.A.	VOICENTER S.A.	
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Evento	39.000	57.000	49.500	48.500
2	Atención al Cliente – Gestión operadores	1	Hora	Evento	37.000	50.000	41.800	42.933

En vista a las disposiciones reglamentarias, se adjunta la documentación respaldatoria a efectos de su comunicación con el llamado correspondiente.
Atentamente,

MARIELA ALSINA
Encargada
Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

Contrato ABIERTO BNF-P N° 543 /2021

SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

Entre el **BANCO NACIONAL DE FOMENTO**, domiciliado en las calles Independencia Nacional entre Cerro Corá y 25 de Mayo, de la ciudad de Asunción, República del Paraguay, representado para este acto por su **Presidente**, el Economista **MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA**, con Cédula de Identidad Civil N° 922.288, nombrado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 5400 del 2 de junio de 2021, y por el **Gerente General**, el Economista **GERARDO ALFREDO RUIZ DIAZ FRANCO**, con Cédula de Identidad Civil N° 1.233.252, designado por Resolución N° 16 inserta en el Acta 57 del 27 de julio de 2021 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, en adelante la **CONTRATANTE**, por una parte, y por la otra, la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, con Registro Único del Contribuyente N° 80025826-6, domiciliada en la calle General Díaz 471 c/ 14 de Mayo, de la ciudad de Asunción, representada por el señor **MARTIN FEDERICO RUIZ**, con Cédula de Identidad Civil N° 8.201.633, en calidad de **Apoderado**, en adelante el **PROVEEDOR**, denominada en adelante el **PROVEEDOR**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente Contrato Abierto para el **"SERVICIO DE CALL CENTER"**, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

La **CONTRATANTE** contrata al **PROVEEDOR** para que este le provea los servicios, en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta según su detalle.----------

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

a) Contrato;
b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
c) Los datos cargados en el SICP;
d) La oferta del **PROVEEDOR**;
e) La resolución de adjudicación N° 3 Acta 58 de fecha 3 de agosto de 2021 y su respectiva notificación;
f) Constancia de presentación de la "Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos" ante la Contraloría General de la República, para los sujetos obligados en el marco de la Ley N° 6355/19, entendiéndose que dicha constancia, para llamados convencionales, debe tener fecha de hasta como máximo la fecha de presentación de la oferta física y para llamados por Subasta a la Baja Electrónica, la fecha de hasta como máximo del inicio de la etapa competitiva. Son sujetos obligados conforme a la Ley, las personas físicas y jurídicas, así como los accionistas, directores, socios gerentes y similares de éstas.----------

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

3. DOCUMENTOS ADICIONALES DEL CONTRATO.

Los documentos adicionales del contrato son:

- La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.----------

4. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO.

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente Contrato está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria vinculado al Programa Anual de Contrataciones **(PAC)** con el **ID N° 395.184/21.**----------

Teniendo en cuenta que el llamado es Plurianual, la validez de la presente contratación está sujeta a la aprobación presupuestaria correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 y 2023, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 14 de la Ley 2051/03.----------

5. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El Contrato es el resultado del procedimiento de la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 24/2021, para el **"SERVICIO DE CALL CENTER"**, convocado por la **CONTRATANTE**. La adjudicación fue realizada según acto administrativo N° 3 Acta 58 de fecha 3 de agosto de 2021, del Directorio del Banco Nacional de Fomento.----------

6. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS.

LOTE NRO: 1							
Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)							
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)
1	83111507-001	Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	Hora	EVENTO	1	39.000	39.000
Precio Total							39.000

Monto Mínimo	Monto Máximo
850.000.000	1.700.000.000

LOTE NRO: 2							
Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)							
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total (IVA incluido)
1	83111507-001	Atención al Cliente - Gestión operadores (Hora/Operador más Servicios inherentes a efectiva presentación)	Hora	EVENTO	1	37.000	37.000
Precio Total							37.000

Monto Mínimo	Monto Máximo
2.611.340.000	5.222.680.000

Para el **"LOTE N° 1 – SERVICIO DE COBRANZA"**, el monto mínimo asciende a la suma de **G. 850.000.000.-** (guaraníes ochocientos cincuenta millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto máximo es de **G. 1.700.000.000.-** (guaraníes un mil setecientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA).----------

Para el "LOTE N° 2 - ATENCIÓN AL CLIENTE- GESTIÓN OPERADORES", el monto mínimo asciende a la suma de **G. 2.611.340.000.-** (guaraníes dos mil seiscientos once millones trescientos cuarenta mil), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto máximo es de **G. 5.222.680.000.-** (guaraníes cinco mil doscientos veintidós millones seiscientos ochenta mil), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA).----------

El **PROVEEDOR** se compromete a proveer el servicio a la **CONTRATANTE** y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.----------

La **CONTRATANTE** se compromete a pagar al **PROVEEDOR** como contrapartida del suministro de los bienes y servicios y la subsanación de sus defectos, el precio del contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Contractuales.---

7. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigor desde su firma **por el término de 24 (veinticuatro) meses.**--------

8. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PROVISIÓN DE LOS BIENES y/o SERVICIOS.

La entrega de los bienes o prestación de los servicios se realizará de acuerdo con el plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados en el presente aparto. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicados a continuación:

Lote	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de Medida del servicio	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de ejecución de los servicios
1	Servicio de cobranzas (Hora/Operador más servicios inherentes a efectiva prestación)	1	Hora/Operador	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	3 días corridos luego de suscribirse el contrato
2	Atención al Cliente – Gestión operadores	1	Hora/Operador		

9. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La administración del contrato estará a cargo de la **Gerencia Departamental de Canales Alternativos.**----------

10. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (diez) días calendarios siguientes a la firma del contrato. La garantía de fiel cumplimiento debe ser equivalente al 10% del monto total del contrato.----------

11. CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA.

El **PROVEEDOR** deberá en el plazo de quince (15) días calendario desde la firma del presente contrato, presentar ante el administrador de contrato, la constancia o constancias de presentación de la Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos ante la Contraloría General de la República, de todos los sujetos obligados en el marco de la Ley N° 6355/19.-----

En el mismo plazo indicado en el párrafo anterior, se deberá remitir a la **CONTRATANTE** la actualización de la mencionada declaración jurada, una vez finalizada la ejecución del presente contrato.----------

12. MULTAS.

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en las Condiciones Contractuales. Superado el monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la contratante podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 59 inc. c) de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.----------

La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 72 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".----------

13. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO.

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 2051/03, y en las Condiciones Contractuales de este pliego de bases y condiciones.----------

La **CONTRATANTE**, se abstendrá de celebrar o mantener contratos con firmas contrapartes, sus beneficiarios finales y/o representantes legales; que figuren en listas de la OFAC, ONU u otras listas restrictivas adquiridas por la **CONTRATANTE**.----------

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución del Contrato, se dirimirá conforme a las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las Condiciones Contractuales.----------

15. ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la adjudicación de la Contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al Contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la D.N.C.P., debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.----------

16. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La **CONTRATANTE** y el **PROVEEDOR** deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el Contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante lo anterior, el Proveedor podrá proporcionar a sus Subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la **CONTRATANTE** para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del Contrato. En tal caso, el **PROVEEDOR** obtendrá de dichos Subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido del **PROVEEDOR** en la presente cláusula.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCIÓN

La **CONTRATANTE** no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del **PROVEEDOR** para ningún uso que no esté relacionado con el Contrato. Así mismo el **PROVEEDOR** no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la **CONTRATANTE** para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del Contrato.----------

La obligación de las partes no aplicará a información que:
(a) la **CONTRATANTE** o el **PROVEEDOR** requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del Contrato;
(b) actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;
(c) puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue obtenida previamente directa o indirectamente de la otra parte; o
(d) que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por una tercera parte que no tenía obligación de confidencialidad.----------

Las disposiciones precedentes de esta cláusula no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del Contrato con respecto a los Suministros o cualquier parte de ellos.------

Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del Contrato por cualquier razón.----------

17. CUMPLIMIENTO DE NORMAS.
Las partes, declaran tener sus procedimientos totalmente ajustados a las exigencias de la Ley N° 1015/97, "Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes", su modificatoria la Ley N° 3783/2009, la Ley N° 4024/2010, "Que castiga los hechos punibles de terrorismo, asociación terrorista y financiamiento del terrorismo", la Ley N° 4.503/2011 de la inmovilización de fondos activos financieros; como así mismo las Resoluciones emanadas de la SEPRELAD y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY.----------

18. OBLIGACION DE PROVEER INFORMACIÓN.
Las partes, en virtud de las leyes nacionales y las resoluciones emanadas de la SEPRELAD y la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY, brindarán la información relacionada al presente contrato, cuando las autoridades contraloras competentes del país, lo requieran por escrito.----------

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, al día 25.- del mes de agosto.- del año 2021.----------

ECON. GERARDO ALFREDO RUIZ DIAZ FRANCO
GERENTE GENERAL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

ECON. MANUEL OCHIPINTI DALLA FONTANA
PRESIDENTE
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

MARTIN FEDERICO RUIZ
APODERADO
MIEL PARAGUAY S.A.

Asunción, 10 de enero del 2023.

Abg. Karem Sanz Vernazza
Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones
Encargada de Sección Control de Precios Referenciales
Banco Nacional de Fomento
Asunción – Paraguay

Asunto: Precio Referenciales para el "SERVICIO DE CALL CENTER"

Por medio del presente nos dirigimos a usted y por vuestro intermedio a quien corresponda, a fin de presentar nuestra cotización de referencia con relación al proceso de adquisición, en base a la solicitud realizada en la fecha 06 de enero del corriente año.

Mas abajo se detalla:

SERVICIO DE CALL CENTER					
N.º	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**UNIDAD DE MEDIDA**	**PRESENTACIÓN**	**PRECIO UNITARIO IVA ICLUIDO Gs.**
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Evento	₲ 57,000
2	Atención al Cliente – Gestión operadores	1	Hora	Evento	₲ 50,000

Obs: Los precios son Anualizados

Agradecidos por la oportunidad, sin otro particular aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente. -

Sebastián Espeche
Gerente General
Sistemas y Gestiones S.A.

Cruz del Chaco 5784, entre Av. José Félix López y Quesada.
Edificio Orizontar, piso 6.
021 3577824 - 0984 [illegible]
comercial@sistemasygestiones.com.py
www.sistemasygestiones.com.py

voicenter

SERVICIO DE CALL CENTER

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO G.
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Evento	49.500 G.
2	Atención al Cliente – Gestión operadores	1	Hora	Evento	41.800 G.

* Precio referencial IVA Incluido.