CEO N° 041/2018

Asunción, 25 de junio de 2018.

SEÑORES:
SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES

REF.: LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 6/2018 "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO".

Nos dirigimos a Ustedes en cumplimiento a lo establecido en el Art. 27° de la Ley N° 2051/03, a los efectos de elevar el informe resultante del análisis de las ofertas presentadas en el marco de la **LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 6/2018 "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"**, con ID N° 348192.

En ese sentido, primeramente resulta importante destacar que el Comité de Evaluación de Ofertas ha sido constituido por Resolución N° 3 Acta 41 de fecha 5 de junio de 2018 del Directorio del Banco Nacional de Fomento por la cual fueron designados como integrantes del Comité de Evaluación de Ofertas del Banco Nacional de Fomento las siguientes personas: el Señor HUGO MARIANO DÍAZ VERA, como COORDINADOR, los señores JOSE ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ, BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ y OLGA CAROLINA AUADA DE GARDEL como MIEMBROS y la señora CYNTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID como SECRETARIA.

Al respecto, por Resolución N° 5 Acta 26 de fecha 23 de abril de 2018, el Directorio del Banco Nacional de Fomento modificó el PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES - EJERCICIO 2018, en el sentido de incluir la convocatoria de referencia. Asimismo, por Resolución N° 32 Acta 34 de fecha 3 de mayo de 2018 el Directorio del Banco Nacional de Fomento autorizó el llamado y aprobó el Pliego de Bases y Condiciones de la presente convocatoria.

Una vez verificadas las ofertas, y de conformidad a lo establecido en el Art. 64° del Decreto N° 21909/03 pasamos a expresar cuanto sigue:

- Acta de Sesión Pública Virtual:

En la fecha fijada para el efecto 31 de mayo de 2018 y de acuerdo al Acta de Sesión Pública Virtual SBE ID N° 348192, presentaron sus propuestas **MTEL PARAGUAY S.A., EQUIFAX PARAGUAY S.A., VOICENTER S.A. y CONNECTED S.A.**

De acuerdo al Acta de Sesión Pública Virtual mencionada, se detalla a continuación los mejores lances de los proveedores por lote:

Lote N° 1: Servicio de Cobranzas	
Oferentes	Mejor Precio (IVA Incluido) G.
MTEL PARAGUAY S.A.	70.000
CONNECTED S.A.	93.500
EQUIFAX PARAGUAY S.A.	93.800

Lote N° 2: Servicio de Atención al Cliente Telefónica, Fidelización, Gestión Referencial, IVR	
Oferentes	Mejor Precio (IVA Incluido) G.
MTEL PARAGUAY S.A.	100.000
VOICENTER S.A.	149.800
CONNECTED S.A.	189.800

LOTES GANADOS POR PROVEEDOR:

Proveedor: MTEL PARAGUAY S.A.	
TOTAL	Precio Ganador (IVA Incluido) G.
LOTE N° 1 "Servicio de Cobranzas"	70.000
LOTE N° 2 "Servicio de Atención al Cliente Telefónica, Fidelización, Gestión Referencial, IVR"	100.000

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

CYNTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DIAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

- **Acta de entrega de documentaciones y apertura de sobres de ofertas**:

Conforme se desprende del acta de apertura de sobres de ofertas de fecha **4 de junio de 2018**, se procedió a la apertura de las ofertas presentadas por **MTEL PARAGUAY S.A., EQUIFAX PARAGUAY S.A., VOICENTER S.A. y CONNECTED S.A.**, con el siguiente resultado:

N°	OFERENTES	Precio Total (IVA Incluido) G.
1	MTEL PARAGUAY S.A	170.000
2	EQUIFAX PARAGUAY S.A.	93.800
3	VOICENTER S.A.	149.800
4	CONNECTED S.A	283.300

- **Observaciones realizadas en el acto de apertura de sobres de ofertas:**

Observación N° 1: El representante de la firma **VOICENTER S.A.**, deja constancia de sus observaciones conforme al documento anexo (folio 1), formando parte integral de la presente acta, firmado por el mismo en el presente acto:

1.1: MTEL PARAGUAY S.A.: los documentos sustanciales tienen fecha **30/05/2018** y no así la fecha de apertura 06/06/2018 conforme indica en el Pliego. Léase **04/06/2018.**

Observación N° 2: El representante de la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, deja constancia de sus observaciones conforme al documento anexo (folio 2), formando parte integral de la presente acta, firmado por el mismo en el presente acto:

2.1: CONNECTED S.A.: Garantía vigencia esta desde el 30 y debe ser 31/05.

2.2: VOICENTER S.A.: Planilla de precios descargada del SIP falta.

Observación N° 3: El representante de la firma **CONNECTED S.A.**, deja constancia de sus observaciones conforme al anexo (folio 3), formando parte integral de la presente acta, firmado por el mismo en el presente acto:

3.1: La firma **MTEL PARAGUAY S.A.** presenta una Póliza de Garantía de Mantenimiento de Oferta con vigencia desde el 31/05/2018.

3.2: La firma **EQUIFAX PARAGAY S.A.**, presenta una Garantía bancaria con vigencia desde el 31/05/2018 en adelante.

3.3: La firma **VOICENTER S.A.** presenta una Póliza de Garantía de Mantenimiento de Oferta con vigencia desde el 31/05/2018 en adelante. Además no adjunta planilla de precios.

Observación N° 4: El representante de la firma **EQUIFAX PARAGUAY S.A.**, deja constancia de sus observaciones conforme al documento anexo (folio 4), formando parte integral del presente acta, firmado por el mismo en el presente acto:

4.1: CONNECTED S.A.:

4.1.1 Los formularios sustanciales 1, 3, 6 y 7 tienen fecha incorrecta **(mayo 2018)** igualmente la carta de oferta y declaración jurada.

4.1.2 Falta presentar los siguientes documentos:

1) Poder suficiente de los apoderados.
2) Certificado de la Función Pública.
3) Estados Contables.
4) Ratios de Liquidez
5) Cartas de Aprobación de servicios 2015-2017
6) Facturas de aprobación de servicios 2015 – 2017
7) Certificado de origen nacional.

4.2: VOICENTER S.A.: Falta presentar los siguientes documentos:

1) Formulario – Planilla de ofertas Lista de Precios por Lote.
2) Ratios de Liquidez.

4.3: MTEL PARAGUAY S.A.:

1. Los Formularios N° 6 y 7 tienen fecha 30 de mayo de 2018.
2. El certificado SIPE indica que el ítem "Acta de Asamblea" está inactivo.
3. Declaración Jurada de conocer las instalaciones del Banco (folio 30) tiene fecha 30 de mayo.
4. Folio 11 tiene fecha 30 de mayo.

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

CYNTHIA SOLEDAD MONCELOS DAVALOS
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARÁZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

Respuestas a las observaciones realizadas en el acta de apertura de sobres de ofertas:

De conformidad a lo establecido en el Art. 54°del Decreto N° 21909/03, el Comité de Evaluación de Ofertas ha procedido al análisis de las objeciones formuladas por los participantes en el acto de apertura de ofertas:

Observación N° 1:

1.1: El PBC en las IAO 23.2 "Presentación de los documentos de la oferta" establece lo siguiente: *La fecha del formulario de apertura física* ***no debe ser posterior*** *a la fecha de Presentación y Apertura Física.*
En ese sentido, al verificar los documentos sustanciales presentados por el oferente se constató que las documentaciones sustanciales tienen fecha anterior a la fecha de apertura de oferta física de la siguiente manera: el Formulario de Oferta tiene fecha 04/06/2018; la GMO tiene fecha de vigencia 31/05/2018; DD.JJ del Art. 40° tiene fecha 30/05/2018.

Conforme a las exigencias del PBC, **MTEL PARAGUAY S.A**. presentó su oferta física y la Declaración jurada con fecha anterior a la fecha de apertura, con la aclaración de que la SBE fue el 31/05/2018.

Observaciones N° 2:

2.1: El PBC en las IAO 19. (g) "Validez de la Garantía de Mantenimiento de Ofertas", establece lo siguiente: ***120 (CIENTO VEINTE) días contados a partir de la fecha y hora de apertura de la etapa competitiva....***
El oferente **CONNECTED S.A.** presenta la Póliza N° 1508014369 con fecha de vigencia desde el 30/05/2018 hasta el 07/10/2018 (131 días). Por tanto, la misma **cubre la cantidad de días exigida en el PBC**.

2.2: Con relación a la falta de presentación de la Planilla de Precios descargada del SIPC por **VOICENTER S.A.**, dicha omisión es de carácter sustancial y motivo de descalificación de la oferta cuyo análisis se detalla en el apartado *"Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial"*.

Observaciones Nº 3:

3.1, 3.2 y 3.3: El PBC en las IAO 19. (g) "Validez de la Garantía de Mantenimiento de Ofertas", establece lo siguiente: ***120 (CIENTO VEINTE) días contados a partir de la fecha y hora de apertura de la etapa competitiva....***
Los oferentes mencionados presentan sus GMO con fecha de vigencia desde el 31/05/2018 en adelante **cubriendo la cantidad de días exigida en el PBC**.

Por otro lado, con relación a la falta de presentación de la Planilla de Precios descargada del SIPC por **VOICENTER S.A.**, dicha omisión es de carácter sustancial y motivo de descalificación de la oferta cuyo análisis se detalla en el apartado *"Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial"*.

Observaciones N° 4:

4.1.1: - Los formularios de ofertas observados tienen fecha anterior o igual a la fecha de apertura física conforme a la IAO 23.2 del PBC.

4.1.2: - Las observaciones señaladas se refieren a documentos formales, los cuales pueden ser solicitados al oferente en su caso, excepto el "Poder suficiente de los apoderados" el cual no es necesario considerando que conforme a la escritura de modificación de su estatutos sociales de fecha 25 de noviembre de 2016 obrante en carpeta Leticia Isabel Ramos Cáceres es la representante legal de la empresa y firmante de la oferta.

4.2.1: Con relación a la falta de presentación de la Planilla de Precios descargada del SIPC, dicha omisión es un documento sustancial, motivo de descalificación de la oferta cuyo análisis se detalla en el apartado "*Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial"*.

4.2.2: La observación señalada es un requisito de carácter formal y los documentos necesarios para su análisis pueden ser solicitados al oferente, en su caso.

4.3.1, 4.3.3 y 4.3.4: Al verificar los documentos mencionados se constató que los Formularios N° 6 y 7 tienen fecha 30/05/2018. Al respecto, el PBC en las IAO 23.2 "Presentación de los documentos de la oferta" establece lo siguiente: *La fecha del formulario de apertura física* ***no debe ser posterior*** *a la fecha de Presentación y Apertura Física.*

4.3.2: En lo referente al Acta de Asamblea, se halla impresa en su carpeta de oferta (Folio 55 al 57).

- **Verificación del cumplimiento de los requisitos de carácter sustancial**:

Posteriormente, se ha procedido a la verificación de cada oferta respecto al cumplimiento de las documentaciones básicas de carácter sustancial, de conformidad a lo establecido en el Art. 61° del Decreto N° 21909/03 y demás disposiciones que rigen a las compras públicas, observándose lo siguiente:

CAROLINA AUAD DE ARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

CYNTHIA SOLEDAD BENÍTEZ DUARTE
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GÓMEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIGOZA
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

Documento	MTEL PARAGUAY S.A	EQUIFAX PARAGUAY S.A.	VOICENTER S.A.	CONNECTED S.A.
Formulario de Oferta debidamente completado y firmado.	Cumple	Cumple	No Cumple (*)	Cumple
Garantía de Mantenimiento de Oferta debidamente extendida.	No Cumple (**)	Cumple	Cumple	Cumple
Documentos que acrediten la identidad del oferente y representación suficiente del firmante de la oferta.	Cumple	Cumple	Cumple	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 por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Capacidad Legal				
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 por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas. **Inciso a)** Verificará los registros del personal de la convocante para detectar si el Oferente o sus representantes, se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso "a" del artículo 40. **Inciso b)** Verificará por los medios disponibles, si el Oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones contenidas en la Ley N° 1626/00 "De la Función Pública", aparecen en la base de datos del SINARH o bien de la Secretaría de la Función Pública.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

(*) De la verificación realizada se constató que **VOICENTER S.A.** no presentó con su Formulario de Oferta la Lista de Precios y la misma forma parte del Formulario de Oferta. Por tanto, siendo dicha documentación de carácter sustancial, se procede a **rechazar la oferta presentada por el oferente VOICENTER S.A. para el Lote N° 2,** de conformidad al Art. 60°[1] del Decreto 21.909/03.

(**) De la comparación entre los datos descriptos en el **Acta de la Subasta Electrónica** y los datos contenidos en la **Póliza de Mantenimiento de Oferta** presentadas por el oferente **MTEL PARAGUAY S.A.** se constató una **discrepancia de datos** en lo referente al año de la fecha de emisión y fecha de vigencia cargados en la subasta como año **0018,** sin embargo, en la póliza presentada se observa el año **2018**. Por tanto, se procede a **descalificar la oferta presentada por el oferente MTEL PARAGUAY S.A. para los Lotes N° 1 y 2**, de conformidad a la Resolución DNCP N° 1513/2018 [2] de fecha 26 de abril de 2018.

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

CYNTHIA SOLEDAD MORELOS BAEZ
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZALEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO CALCARAZ CRUZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

[1] **Artículo 60°. Análisis.** La Convocante deberá determinar si las ofertas se ajustan sustancialmente a los requisitos del Pliego de Bases y Condiciones, verificando que:
2. El formulario de oferta esté debidamente completado y preparado.

[2] **Artículo 22°. Discrepancia de datos de la GMO entre el Acta de Sesión y la oferta física.**
En caso de discrepancia entre los datos de la Garantía de Mantenimiento de Ofertas consignados en el Acta de Sesión Pública virtual y los presentados con la oferta física, se procederá a la descalificación de la oferta.

Lic. HUGO MARIANO DIAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

Nota: Según consultas realizadas en la base de datos del portal http://www.documentos.gov.py/, sobre si el oferente o representante legal es funcionario público o no, y el informe GDC N° 377/2018 de fecha 20 de junio de 2018 de la Gerencia Departamental de Cumplimiento referente a la **verificación de Prevención de Lavado de Dinero (LD), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP)**, se informa cuanto sigue:

EMPRESA NOMBRE DEL OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	NUMERO DE C.I.	REGISTRO EN EL SINARH	PREVENCIÓN (LD), (FT) Y (FP)
MTEL PARAGUAY S.A.:			Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda.
MARCOS ARIEL SERRA PASSARINI	6.993.571	No Registra Datos	
NANCY BLANCA PAREDES	2.059.600	No Registra Datos	
ANDRES SEBASTIAN CANER RAMIREZ	1.543.931	No Registra Datos	
EQUIFAX PARAGUAY S.A.:			Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda.
MARYSOL ESTIGARRIBIA DE LEON	920.102	No Registra Datos	
CESAR BRIGIDO PAREDES RAMIREZ	1.212.832	No Registra Datos	
RODOLFO GUILLERMO VOUGA ZUCCOLILLO	2.500.197	No Registra Datos	
GUSTAVO GABRIEL CAMBEIRO	3.698.175	No Registra Datos	
JOAQUIN ALBERTO YUGOVICH GUILLEN	1.485.194	No Registra Datos	
MARIA ASUNCION COSTANTINI AVALOS	914.536	No Registra Datos	
VOICENTER S.A.:			Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda.
OSCAR DANIEL ARANDA ZEMAN	690.811	No Registra Datos	
PABLO FELICIANO ZUBIRI	3.526.146	No Registra Datos	
RAMON RAMIREZ PARADA	988.149	No Registra Datos	
CONNECTED S.A.:			Base de Datos Negativos – No se encontraron resultados para dicha búsqueda.
LETICIA ISABEL RAMOS CACERES	1.826.898	No Registra Datos	
ANDREA ANTONELLA MOLAS ENCINA	4.485.711	TECNICO ADMINISTRATIVO(II) (III) CARGO PERMANENTE – CORTE SUPREMA DE JUSTICIA (***)	

(***) Se constató que la señora **ANDREA ANTONELLA MOLAS ENCINA** Vice Presidenta de **CONNECTED S.A.** figura en la base de Datos del SINARH como Técnico Administrativo (II) y (III) con cargo permanente en la Corte Suprema de Justicia, sin embargo tal situación no le impedirá ejecutar el contrato en caso de que la empresa sea adjudicada, teniendo en cuenta que no interviene en ninguna de las etapas del procedimiento de contratación por tanto no se encuentra dentro de las prohibiciones y limitaciones establecidas en el Artículo 40° de la Ley Nº 2051/03.

- **Verificación en el Registro de Inhabilitados:**

De la verificación realizada en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas de la DNCP en fecha 25 de junio de 2018, se constata que los oferentes no se hallan en el Registro de Inhabilitados.

- **Tabla comparativa de precios de las ofertas**:

De conformidad a la disposición contenida en el núm. 2) del Art. 61° del Decreto N° 21909/03, se ha procedido a la verificación de las listas de precios presentadas por los oferentes, resultando que no presentan errores aritméticos por lo que el cuadro comparativo de ofertas es como sigue:

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

CYNTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DIAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

LOTE N° 1: Servicio de Cobranzas Contrato Abierto: por Monto. Mínimo: 1.200.000.000 Máximo: 2.400.000.000 , Abastecimiento simultáneo: No							
OFERENTES				EQUIFAX PARAGUAY S.A.		CONNECTED S.A.	
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de medida	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.
1	83111507-001	Cobranzas, Recuperación efectiva	Hora	37.700	37.700	39.556	39.556
2	83111507-001	Conectividad, Enlace FO (Servicio)	Mes	100	100	1	1
3	83111507-001	Servicios opcionales y/o eventuales; Cobertura Feriados, Domingos (Gestión de Operadores)	Hora	55.000	55.000	52.258	52.258
4	83111507-001	Grabación Full - Servicio 100% de llamadas	Hora	1.000	1.000	1.685	1.685
	TOTAL				93.800		93.500

LOTE N° 2: Servicio de Atención al Cliente Telefónica, Fidelización, Gestión Referencial, IVR. Contrato Abierto: por Monto. Mínimo: 1.800.000.000 Máximo: 3.600.000.000 , Abastecimiento simultáneo: No							
REFERENCIAL				EQUIFAX PARAGUAY S.A		CONNECTED S.A.	
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.
1	83111507-001	Atención a Clientes, Gestión operadores	Hora	No Cotiza	No Cotiza	29.914	29.914
2	83111507-001	Conectividad Enlace FO, Servicio	Mes	No Cotiza	No Cotiza	1	1
3	83111507-001	Autogestión, IVR, Servicio	Mes	No Cotiza	No Cotiza	24.750	24.750
4	83111507-001	Servicios opcionales y eventuales Cobertura Feriados, Domingos, Gestión de Operadores	Hora	No Cotiza	No Cotiza	38.775	38.775
5	83111507-001	Grabación Full - Servicio 100% de llamadas	Hora	No Cotiza	No Cotiza	1.650	1.650
6	83111507-001	Servicio de gestión de referencias	Hora	No Cotiza	No Cotiza	30.360	30.360
7	83111507-001	Servicio de Fidelización	Hora	No Cotiza	No Cotiza	30.360	30.360
8	83111507-001	Servicio de atención Omnicanal 7x24x365	Hora	No Cotiza	No Cotiza	33.990	33.990
	TOTAL						189.800

- **Verificación del precio ofertado por las firmas participantes:**

Se procedió a comparar las Listas de precios presentadas por **EQUIFAX PARAGUAY S.A.** y **CONNECTED S.A.**, con los precios referenciales de la convocante conforme la Resolución DNCP Nº 411/2018, cuyo resultado se detalla en el siguiente cuadro:

LOTE N° 1: Servicio de Cobranzas Contrato Abierto: por Monto. Mínimo: 1.200.000.000 Máximo: 2.400.000.000 , Abastecimiento simultáneo: No											
PRECIO REFERENCIAL BNF						EQUIFAX PARAGUAY S.A			CONNECTED S.A.		
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	%	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	%
1	83111507-001	Cobranzas, Recuperación efectiva	Hora	46.867	46.867	37.700	37.700	-20%	39.556	39.556	-16%
2	83111507-001	Conectividad, Enlace FO (Servicio)	Mes	900.000	900.000	100	100	-899900%	1	1	-899999900%

CYNTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA AUADA DEGARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZALEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DIAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

3	83111507-001	Servicios opcionales y/o eventuales;Cobertura Feriados, Domingos (Gestión de Operadores)	Hora	61.917	61.917	55.000	55.000	-11%	52.258	52.258	-16%
4	**83111507-001**	**Grabación Full - Servicio 100% de llamadas**	**Hora**	**1.997**	**1.997**	**1.000**	**1.000**	**-50%**	1.685	1.685	-16%
	TOTAL				1.010.781		93.800	-91%		93500	-91%

LOTE N° 2: Servicio de Atención al Cliente Telefónica, Fidelización, Gestión Referencial, IVR.
Contrato Abierto: por Monto. Mínimo: 1.800.000.000 Máximo: 3.600.000.000 . Abastecimiento simultáneo: No

PRECIO REFERENCIAL BNF						EQUIFAX PARAGUAY S.A			CONNECTED S.A.		
Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	%	Precio unitario (IVA incluido) G.	Precio Total (IVA incluido) G.	%
1	83111507-001	Atención a Clientes. Gestión operadores	Hora	44.500	44.500	No Cotiza	No Cotiza		29.914	29.914	33%
2	**83111507-001**	**Conectividad Enlace FO, Servicio**	**Mes**	**1.100.000**	**1.100.000**	No Cotiza	No Cotiza		1	1	-109999900%
3	83111507-001	Autogestión, IVR, Servicio	Mes	37.500	37.500	No Cotiza	No Cotiza		24.750	24.750	-34%
4	83111507-001	Servicios opcionales y eventuales Cobertura Feriados, Domingos, Gestión de Operadores	Hora	58.750	58.750	No Cotiza	No Cotiza		38.775	38.775	-34%
5	83111507-001	Grabación Full - Servicio 100% de llamadas	Hora	2.500	2.500	No Cotiza	No Cotiza		1.650	1.650	-34%
6	83111507-001	Servicio de gestión de referencias	Hora	46.000	46.000	No Cotiza	No Cotiza		30.360	30.360	-34%
7	83111507-001	Servicio de Fidelización	Hora	46.000	46.000	No Cotiza	No Cotiza		30.360	30.360	-34%
8	83111507-001	Servicio de atención Omnicanal 7x24x365	Hora	51.500	51.500	No Cotiza	No Cotiza		33.990	33.990	-34%
		TOTAL			1.386.750					189.800	-86%

Conforme al cuadro precedente se observa que las listas de precios de las ofertas presentadas por **CONNECTED S.A.** y **EQUIFAX PARAGUAY S.A. se hallan fuera** de los parámetros establecidos por la Resolución DNCP Nº 411/2018.

Al respecto, por notas BNF SEO Nº 123 y 124 de fecha 7 y 6 de junio de 2018, respectivamente, la Subgerencia de Evaluación de Ofertas solicitó a los mencionados oferentes, una explicación detallada de la composición de sus precios ofertados.

En respuesta de la solicitud realizada, **CONNECTED S.A.**, por nota de fecha 12 de junio de 2018, ha procedido a remitir la composición detallada de los precios finales presentados según el siguiente detalle:

LOTE N° 1

				CONNECTED S.A.			
Ítem	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Cantidad	Precio ofertado	Costo unitario	Utilidad	% Utilidad
1	Cobranzas, Recuperación efectiva	Hora	1	39.556	26.772	12.784	48%
2	**Conectividad, Enlace FO (Servicio)**	**Mes**	1	1	1		(*)
3	Servicios opcionales y/o eventuales;Cobertura Feriados, Domingos (Gestión de Operadores)	Hora	1	52.258	40.158	12.100	30%
4	Grabación Full - Servicio 100% de llamadas	Hora	1	1.685	1.685		
				93.500	68.616	24.884	36% Rentabilidad

CINTHIA SOLEDAD MONGELOS DAVID
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA ADAMA TOA DE CARDENAS
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS ZARZA
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DIAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

LOTE N° 2

Ítem	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Cantidad	Precio ofertado	Costo unitario	Utilidad	% Utilidad	
1	Atención a Clientes, Gestión operadores	Hora	1	29.914	26.772	3.142	12%	
2	Conectividad Enlace FO, Servicio	Mes	1	1	1		(*)	
3	Autogestión, IVR, Servicio	Mes	1	24.750	21.400	3.350	16%	
4	Servicios opcionales y eventuales Cobertura Feriados, Domingos, Gestión de Operadores	Hora	1	38.775	29.500	9.275	31%	
5	Grabación Full - Servicio 100% de llamadas	Hora	1	1.650	1.650		(*)	
6	Servicio de gestión de referencias	Hora	1	30.360	26.772	3.588	13%	
7	Servicio de Fidelización	Hora	1	30.360	26.772	3.588	13%	
8	Servicio de atención Omnicanal 7x24x365	Hora	1	33.990	29.500	4.490	15%	
				189.800	162.367	27.433	17%	Rentabilidad

Observación: (*) Costo asumido por contar en infraestructura.
Al asumir los costos de los puntos marcados más arriba se justifican las diferencias existentes entre los precios iniciales ofertados y los finales.

Analizada la contestación presentada por **CONNECTED S.A.**, este Comité de Evaluación de Ofertas considera que la misma **no es aceptable**, teniendo en cuenta que los precios ofertados para el ítem N° 2 de los LOTES N° 1 y 2 se encuentran muy por debajo a los precios referenciales de la convocante (**-89999900% y -109999900%** respectivamente), considerando que los mismos **son muy irrisorios (G. 1).**

Por tanto, corresponde rechazar la oferta presentada por CONNECTED S.A., para los lotes N° 1 y 2 de conformidad a la Resolución DNCP Nº 411/2018.

En respuesta de la solicitud realizada, **EQUIFAX PARAGUAY S.A.**, por nota de fecha 12 de junio de 2018, ha formulado la aclaración pertinente señalando cuanto sigue:
"En los ítems que hemos presentado en el Lote N° 1 "Servicio de Cobranzas", la explicación de la composición de los precios finales que fueron ofertados, considerando las diferencias existentes del 20% por encima y/o 30 % por debajo de los precios de referencia, es cuanto sigue:

1. *Ítems 2 Código de Catalogo 83111507-001 Conectividad, Enlace FO (Servicio):*
   Teniendo en cuenta que contamos con un acuerdo comercial de uso de fibra óptica, vigente el mismo desde varios años con nuestro proveedor, tenemos facilidades de negociación y trato preferencial por el uso de sus servicios, esto nos da la posibilidad reducir el costo del empalme con el Banco.

2. *Ítems 4 Código de Catalogo 83111507-001 Grabación Full – Servicio 100 % de las llamadas:*
   Nuestro Call Center cuenta con el almacenamiento necesario para la grabación del 100 % de las llamadas, cuyos costos fijos ya están asumidos con las que contamos, lo que nos permite tener costos más bajos".

Analizada la contestación presentada por el oferente **EQUIFAX PARAGUAY S.A.**, este Comité de Evaluación de Ofertas considera que la misma **no es aceptable**, teniendo en cuenta que los precios ofertados para los ítems N° 2 y 4 del LOTE N° 1 "Servicio de Cobranzas", son **muy irrisorios (G. 100 y G. 1.000 respectivamente), los cuales** se encuentran muy por debajo a los precios referenciales de la convocante (**- 899900% y - 50%** respectivamente). Además, no explica ni justifica la diferencia entre su oferta inicial y final.

Por tanto, corresponde rechazar la oferta presentada por EQUIFAX PARAGUAY S.A., para el LOTE N° 1 "Servicio de Cobranzas", de conformidad a la Resolución DNCP Nº 411/2018.

Atendiendo a todo lo mencionado precedentemente y al no haber otra oferta que evaluar para ninguno de los Lotes, **corresponde declarar desiertos los lotes N° 1 "Servicio de Cobranzas" y N° 2 "Servicio de Atención al Cliente Telefónica, Fidelización, Gestión Referencial, IVR"** de conformidad al Art. 30 inciso c) de la Ley N° 2051/03.

CYNTHIA SOLEDAD MONTECINOS DAVID
Secretaria
Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

BALBINO BARRIOS GONZALEZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

JOSÉ ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
Miembro
Comité de Evaluación de Ofertas

Lic. HUGO MARIANO DÍAZ VERA
Coordinador
Comité de Evaluación de Ofertas

- **Recomendación:**

Conforme a lo establecido en el Artículo 30° inciso c)[3] de la Ley N° 2051/03, este Comité de Evaluación de Ofertas recomienda **DECLARAR DESIERTA la LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL BNF LPN SBE N° 6/2018 PARA EL "SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"**, por las consideraciones expuestas en el presente informe.

Atentamente,

Comité de Evaluación de Ofertas

CAROLINA AUADA DE GARDEL
MIEMBRO

BALBINO BARRIOS GONZÁLEZ
MIEMBRO

JOSE ELPIDIO ALCARAZ ORTIZ
MIEMBRO

HUGO MARIANO DIAZ VERA
COORDINADOR

CYNTHIA S. MONGELOS DAVID
SECRETARIA

[3] *Artículo 30°.- Declaración de Licitación Desierta*
Una licitación se declarará desierta, mediante resolución de la máxima autoridad de la Convocante, en los siguientes casos:
*c) **Que los precios de las ofertas resulten inaceptables, por variar sustancialmente de la estimación del contrato**, o bien, por superar las previsiones presupuestarias de la Convocante determinadas conforme al Artículo 15 de la presente Ley.*