BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Asunción, 18 de setiembre de 2013.

Señores:
.....
Tel/fax.: .....

Ref. : ADENDA N° 2

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a ustedes, con relación a la convocatoria a **Licitación Pública Nacional BNF LPN N° 16/2013,** para la **"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF" ID N° 255.910,** a través del Sistema de Subasta a la baja electrónica.-

Al respecto, cumplimos en informarles que el Pliego de Bases y Condiciones queda modificado en las siguientes secciones:

SECCIÓN I. CALENDARIO DE EVENTOS Y DATOS DE LA SUBASTA. B- PLAZOS DE LA SUBASTA

8.1	Fecha tope de consultas	Desde día de publicación del llamado y hasta la Fecha: ***jueves 19 de setiembre de 2013***; hasta las: ***13:00 horas.***
8.2	Respuestas	Hasta la Fecha***: martes 24 de setiembre de 2013***; hasta***: 15:45 horas.***
10.3	Inicio y fin de Recepción de propuestas de precios	Fecha: ***viernes 27 de setiembre de 2013,*** desde las ***08:00 horas,*** hasta las ***08:50 horas*** del día ***lunes 30 de setiembre de de 2013.***
10.13	Inicio de la etapa competitiva	**GRUPO 1- ITEM 1: Servicio de Call Center para el BNF,** a las 09:00 del 30 /09/2013
13.2; 13.3 y 13.4	Plazo de presentación de los documentos de la oferta	Una vez finalizada la Subasta a la Baja Electrónica y levantada el acta de sesión pública virtual en el portal, los **OFERENTES CON EL PRIMER Y SEGUNDO MEJORES PRECIOS** deberán presentar sus respectivas documentaciones en sobre cerrado con indicación del nombre del/la Oferente participante, a fin de realizar las evaluaciones pertinentes. El sobre deberá estar dirigido a la institución Convocante y/o Unidad Operativa de Contrataciones. La Convocante llevará a cabo el Acto de apertura de las ofertas en público conforme a lo establecido en el Art. 24 de la ley 2051/03 y del Art. 3 – Dto. 5517/10 estableciendo lugar, fecha y hora de presentación de los documentos sustanciales que deberán ser presentados. **La fecha de presentación de las documentaciones es: el día martes 1 de octubre de 2013, hasta las 10:00hs.** **La fecha de apertura de los sobres es: el día martes 1 de octubre de 2013 a las 10:15 hs.** **Lugar: Banco Nacional de Fomento. Planta Baja Unidad Operativa de Contrataciones**

SE ELIMINAN DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES, Y CONSECUENTEMENTE DE LA SECCIÓN II, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, NUMERAL 2, REQUISITOS PARA CALIFICACIÓN POSTERIOR, INCISO B) EXPERIENCIA, LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS:

4-Los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con una antigüedad mayor 5 años en las siguientes áreas:

- Coordinación de Campo: corresponde al Jefe/a de Campo
- Procesamiento de Información: quién procese la misma, además de su antigüedad, debe contar con conocimiento en al menos un software específico de análisis estadístico (SPSS o similar)

5-Para el análisis de los datos estadísticos y la preparación del informe a ser presentado, los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con al menos una persona con una antigüedad probada de 5 años o más en Investigación de Mercados. Para ello deberán presentar

- Declaración Jurada que incluya Curriculum Vitae y que certifique que cuenta con la antigüedad y la experiencia requerida, a través, en este último caso, de citar los principales clientes con los que han trabajado los últimos 5 años.

SE ELIMINAN DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES, Y CONSECUENTEMENTE DE LA SECCIÓN II, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, NUMERAL 2, REQUISITOS PARA CALIFICACIÓN POSTERIOR, INCISO C), CAPACIDAD TECNICA, LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS:

2- Mínimo 2 (dos) clientes donde se hayan implementado programas de gestión de mejora en la atención al cliente utilizado herramientas web con informes en tiempo real.
3- Contar con una plataforma CATI, a través del Call Center

SE ELIMINA DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES, Y CONSECUENTEMENTE DE LA SECCIÓN III, REQUISITOS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EL SIGUIENTE REQUERIMIENTO TÉCNICO:

Implementación de un programa de Mystery Call.(llamadas incógnitas) Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incognito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, por el banco siguiendo todo el proceso del servicio.

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

EN LA SECCIÓN VI, FORMULARIOS, FORMULARIO DE OFERTAS, LISTA DE PRECIOS, SE AGREGA EL SERVICIO DE GESTIÓN DE REFERENCIAS Y EL SERVICIO DE FIDELIZACIÓN, QUEDANDO DICHA LISTA MODIFICADA DE LA SIGUIENTE FORMA:

Lista de Precios:

Código de Catálogo:83111507-001 Servicio de CallCenter para el Banco Nacional de Fomento por 13meses **Implementación:**			
Descripción y/o Concepto del Servicio	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO**
Capacitación inicial	1		
Capacitación operadores	1	Por hora/operador	
Conectividad – Enlace FO	1		
Conexión, materiales y servicios	1	Global	
Autogestión – IVR	1		
Desarrollo – configuración	1	Por hora/técnico	
Grabación menú	1	Por hora/estudio	
Sistema de Gestión (registro de contactos)	1		
Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas	1	Por hora/técnico	

Servicio Mensual			
Servicio mensual: Descripción y/o Concepto del Servicio	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO**
Atención a Clientes			
Gestión operadores		Por hora/operador	
Cobranzas			
Gestión operadores		Por hora/operador	
Conectividad – Enlace FO			
Servicio		Por mes	
Autogestión – IVR			
Servicio		Por canal/mes	
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	

Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
Servicios opcionales:			
Cobertura Feriados/Domingos			
Porcentaje de ajuste por ampliación de cobertura sobre tarifa normal		Por día día de trabajo	
Grabación Full			
Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	
Servicio de gestión de referencias		Por hora/operador	
Servicio de Fidelización		Por hora/operador	

TOTAL OFERTA (SUMAR LA IMPLEMENTACIÓN MÁS EL PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO):.....

***Monto mínimo**	**Gs. 900.000.000.-**
***Monto máximo**	**Gs. 1.800.000.000.-**

Firma: *[indicar el nombre completo de la persona cuyo nombre y calidad se indican]* En calidad de *[indicar la calidad jurídica de la persona que firma el Formulario de la Oferta]*
Nombre: *[indicar el nombre completo de la persona que firma el Formulario de la Oferta]*
El día [_____]del mes [_____] del año[_____] *[indicar la fecha de la firma]*

En cumplimiento a la Res. DNCP Nº 402 /12, queda prohibida la utilización de decimales en los precios unitarios y totales que compensan las ofertas en moneda local. El incumplimiento de esta normativa conllevará al rechazo de la oferta.

Atentamente,

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FRANCISCO GUTIERREZ SIMON
Func- Responsable de Licitaciones Públicas

PATRICIA CANDIA FARIÑA
Jefa Sección Compras Mayores

RUBEN CENTURION MENDEZ
Jefe
Unidad Operativa de Contrataciones

RODOLFO FRETES ZAERATE
Director
Dirección de Administración

LOURDES QUINTANA GONZALEZ
Directora General
Dirección General de Administración y Finanzas