Asunción, 20 de setiembre de 2013.

Señores:

.....

Tel/fax.: .....

Ref. : ADENDA Nº 3

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a ustedes, con relación a la convocatoria a **Licitación Pública Nacional BNF LPN Nº 16/2013,** para la **"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BNF" ID Nº 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:

En la Sección VI, Formularios, Formulario de Ofertas, se modifica la Lista de Precios quedando de la siguiente manera:

Lista de Precios:

Código de Catálogo:83111507-001 Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento por 13 meses **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	1		
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	
Grabación menú - modificaciones		Por hora/estudio	

Sistema de Gestión (registro de contactos)			
Servicio		Por posición/mes	
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
Servicios opcionales:			
Cobertura Feriados/Domingos			
Porcentaje de ajuste por ampliación de cobertura sobre tarifa normal		Por 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,

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

DIRECCION DE ADMINISTRACION BNF Unidad Operativa de Contrataciones

FRANCISCO GUTIERREZ SIMON
Func.
Responsable de Licitaciones Públicas

P/A **PATRICIA CANDIA FARIÑA**
Jefa
Sección Compras Mayores

RUBEN CENTURION MENDEZ
Jefe
Unidad Operativa de Contrataciones