Asunción, 12 de octubre de 2022

ADENDA Nº 11

Señores
……..
Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE Nº 23/2022 para el "Servicio de Implementación de una Plataforma de Lealtad" – **ID Nº 411598.-**

Al respecto, cumplimos en informar la modificación de las fechas **Entrega y Apertura Física** de las ofertas, quedando conforme a lo establecido en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP).

Asimismo, se realizan modificaciones en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme se indican a continuación:

❖ **REQUISITOS DE CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- **<u>Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación:</u>**

1. Formulario de Oferta (*)
   [El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]
2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)
   La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.
   Para el lote 1: el contrato no es abierto por lo que el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor total del lote.
   Para el lote 2: de contrato abierto el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor máximo del lote.
3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social. (**)
4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)
5. Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios (**)
6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)
7. Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. (**)
8. Documentos legales

8.1. Oferentes Individuales. Personas Físicas.

- Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)
- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC. (*)
- En el caso que suscriba la oferta otra persona en su representación, deberá acompañar una fotocopia simple de su cédula de identidad y una fotocopia simple del poder suficiente otorgado por Escritura Pública para presentar la oferta y representarlo en los actos de la licitación. No es necesario que el poder esté inscripto en el Registro de Poderes. (*)

8.2. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.

- Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección
- Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.

- Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)
- Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

8.3. Oferentes en Consorcio.

1. Cada integrante del consorcio que sea una persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes individuales. Personas Físicas. Cada integrante del consorcio que sea una persona jurídica domiciliada en Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales Personas Jurídicas. (*)
2. Original o fotocopia del consorcio constituido o del acuerdo de intención de constituir el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP). (*)
3. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención de consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*):
   - Un poder suficiente otorgado por escritura pública por cada miembro del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
   - Los documentos societarios de cada miembro del consorcio, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
4. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio, cuando se haya formalizado el consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*):

- Un poder suficiente otorgado por escritura pública por la Empresa Líder del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
- Los documentos societarios de la Empresa Líder, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
- Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

- **Experiencia Requerida:**

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

1. Demostrar la experiencia a **nivel nacional y/o internacional** en el servicio de implementación de Plataformas de Lealtad, con contratos, facturas, **constancias de clientes donde se consignen vigencias y montos de cada trabajo** y/o recepciones finales por un monto equivalente al 25% como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, de los últimos 4 (cuatro) años (2018, 2019, 2020, 2021).
2. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 2 (dos) profesionales con experiencia en adhesión y mantenimiento de comercios.

- **Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia:**

1. Copia de contratos, facturaciones, **constancias de clientes donde se consignen vigencias y montos de cada trabajo** y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.

2. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 2 (dos) profesionales con experiencia en adhesión y mantenimiento de comercios.
3. Constancia de RUC emitida por la SET.
4. Patente comercial vigente a la fecha de apertura, del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

- **Otros criterios que la convocante requiera:**

Otros criterios para la evaluación de las ofertas a ser considerados en ésta contratación serán:

1. Presentar Certificado expedido por la Secretaria de la Función Pública, en la cual conste que el mismo no es funcionario público; en caso de personas jurídicas presentar el certificado de los miembros de directorio o socios gerentes.
2. **Observación: Se aclara que en el portal de la DNCP, la carga de la lista de precios se realiza Combinado - por lote de manera a ajustar al SICP.**
   La adjudicación es por el total, por lo que se tendrá en cuenta la sumatoria del monto total del lote 1 y el lote 2 (monto máximo), debiendo necesariamente el oferente cotizar los 2 lotes, en atención a ello se deberá tener en cuenta la correcta extensión de la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:

1. De conformidad al Art. 33 de la Resolución N° 70 de la SEPRELAD, el oferente adjudicado deberá proveer los datos y documentos respaldatorias solicitado en la misma.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

❖ **SUMINISTROS REQUERIDOS – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:**

- **Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas – CPS:**

LOTE 1 ITEM 1. SERVICIO TÉCNICO DE IMPLEMENTACIÓN

1. A DISEÑO DEL PROGRAMA

1. Análisis de Situación actual

Incluye la evaluación de la realidad actual de los sistemas informáticos del BNF en cuanto a bases de datos de clientes, de transacciones, y los procesos de actualización. Además, de los recursos humanos con los que cuenta el BNF para apoyar las adecuaciones necesarias a la plataforma de Lealtad.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

1.B START-UP Esta fase incluye las siguientes tareas:

i. Desarrollo de la extracción de datos del Banco hacia el software de lealtad, incluyendo los desarrollos necesarios para integrar la WEB y la App de la plataforma de Lealtad al Homebanking y App móvil del BNF respectivamente, de tal manera que una vez que el cliente del BNF realice el Login con su usuario y contraseña desde las plataformas del Homebanking o App Movil BNF tenga un boton para ingresar automáticamente **a la WEB o la App** de la plataforma de Lealtad para consultar/redimir sus puntos (y demás funciones relacionadas a la plataforma) sin necesidad de realizar un Login con un usuario y contraseña diferente. El BNF deberá proporcionar el código fuente y documentación necesarios para esta tarea.
El Banco cuenta con dos sistemas (AS 400 y **Postgresql)** y requerimos que el proveedor extraiga los datos generando las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento del programa de fidelidad.

ii. Implementación de la solución del proveedor.

iii. Capacitación de todo el personal involucrado sobre el programa de fidelidad.
iv. Pruebas, correcciones y mantenimiento en conjunto con personal del banco.
v. Desarrollo de catálogo de Puntos y operatoria logística de canjes.

Fecha de entrega máxima: 40 (cuarenta) días hábiles desde la entrega del Ítem **1.A "Diseño del Programa"**, y su correspondiente aceptación por parte del BNF:

Los puntos 1.A y 1.B arriba descriptos deberán ser entregados al BNF en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días hábiles desde la emisión de la Orden de Servicio, de tal manera a que el BNF inicie las operaciones con la plataforma de Lealtad en el día 61 completamente operacional, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas, con por los menos 1 proveedor de Puntos y promociones de cada rubro y con las integraciones necesarias tanto a sistemas del BNF como a los de los proveedores externos, incluidas la plataforma web del servicio y su integración a la Aplicación Móvil del BNF y el Home Banking.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

LOTE 1 ÍTEM 2 SERVICIO DE PLATAFORMA DE LEALTAD

OBJETO

Provisión de una Plataforma (software y servicios) de Lealtad, que permita la acumulación de puntos, procese y administre el canje de dichos puntos a través de un catálogo de comercios adheridos al sistema y con la posibilidad de contener un catálogo electrónico de productos y servicios.
El Servicio deberá incluir (1) un software para el procesamiento y administración del Programa de Lealtad (puntos), customizado como el BNF lo requiera, así como también la provisión y gestión de contratos con los proveedores de bienes tangibles e intangibles que formarán parte del catálogo de comercios adheridos al Programa de Lealtad.

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA

El Programa de Lealtad del Banco BNF será un Programa de acumulación de puntos a través de los consumos efectuados con cualquiera de las tarjetas de crédito y/o débito y de los productos y/o servicios y/o reglas del negocio que el BNF defina. Participarán de este Programa todos los clientes del BNF, que cumplan con las condiciones definidas para el Programa.
El BNF podrá definir los segmentos de clientes que se incluirán en las promociones, tomando como base los productos (cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito, préstamos, y cualquier otra característica a ser definida en la etapa de Definiciones Iniciales descripta en el presente documento).
La Plataforma tecnológica deberá cumplir necesariamente con las siguientes características funcionales, sistémicas y operativas. Si no cuenta con ellas de manera nativa, el Proveedor deberá desarrollarlas a su costo, especificando tiempo y metodología con la cual efectuará el mismo, con el fin de disponibilizarlas al momento de la implementación de la plataforma, en un máximo de 60 días hábiles desde la firma del contrato y la emisión de la Orden de Servicio:
La Plataforma deberá conectarse sistémicamente con el Banco a través de las interfaces que este defina, incluyendo, pero no limitándose a servicios web e intercambio de archivos, a los fines de obtener la información necesaria para el cálculo de los puntos disponibles por cliente. La conexión deberá respetar los estándares de seguridad definidos por el Banco.
La plataforma deberá poder integrar un catálogo de productos, que permita al usuario final navegar a través de los diferentes rubros, tiendas y productos disponibles a través del programa de Lealtad. El módulo de Catálogo de Productos deberá estar incluido en el software a ser ofertado, pero no se requiere su uso de manera inmediata. El BNF podrá solicitar su activación en algún momento del periodo de vigencia del contrato, no antes de los 3 (tres) meses iniciales, desde la emisión de la ODS.
Cuando sea activada esta función, la plataforma deberá posibilitar la integración mediante Servicios Web, APIs e interfaces de archivos- con proveedores de bienes tangibles y de otros rubros (Ej. Turismo, Tiendas de electrónica, etc.). Esta y todas las integraciones que sean necesarias desde el inicio de la relación contractual serán a exclusivo costo del adjudicatario.
El catálogo de productos y servicios deberá ser dinámico y la Plataforma deberá incorporar sin costo productos adicionales conjuntamente con sus relaciones de puntos/guaraníes.

Administración de los catálogos digitales de Puntos: la plataforma deberá permitir mantener el catálogo de productos con sus correspondientes imágenes, precios, y todo lo referente a las funciones y labores que una administración que un catálogo digital requiera.

La conexión entre la plataforma y los sistemas informáticos del BNF deberá realizarse a través de un Túnel VPN a través de Internet por medio de un protocolo seguro IP Sec y un canal con encriptación 3 Des como mínimo.

El Proveedor deberá incluir en el costo del servicio, el desarrollo de las integraciones necesarias para importar los datos de transacciones de clientes, que deban ser tomados como base para la generación de los puntos.

La plataforma deberá incluir las siguientes funciones y características, aun así no sean utilizados en una primera etapa del programa de Lealtad:

Contar con Interfaces de archivos, APIs y Servicios Web para que la Plataforma tenga la funcionalidad de poder interconectarse con las Plataformas de los retailers y potenciales aliados que el Banco defina, de tal manera a que la plataforma refleje los productos y servicios habilitados por cada comercio para el programa de Lealtad.

La Plataforma deberá permitir la conexión con múltiples proveedores de bienes y servicios para el catálogo.

Contar con un módulo de administración de stock que debe ser online y debe estar integrado con los proveedores de bienes y servicios, permitiendo realizar canjes sólo cuando haya stock disponible. Deberá generar alertas en los casos que la disponibilidad de producto se encuentre cercana al quiebre de stock, para que el Banco tome las acciones del caso.

El catálogo de productos on-line, que permita que los clientes del Banco puedan canjear y/o adquirir sus productos usando los Puntos acumulados, deberá incluir un portal web customizado para el BNF, quien suministrará su manual de marca al efecto. La dirección del portal web deberá contemplar un nombre provisto y registrado por y para el BNF.

Deberá permitir a los usuarios el canje de puntos en el catálogo de productos y servicios, totalmente en línea. En caso que se requiera completar el canje con dinero, deberá tener la posibilidad de integrar este servicio a través de múltiples pasarelas de pago que permitan pagos usando tarjetas de crédito y débito.

Los bienes a ser canjeados dentro del catálogo podrán ser tanto productos tangibles, vouchers electrónicos, entradas para espectáculos como servicios turísticos (vuelos, estadías en hoteles, paquetes, etc.) y todo otro bien o servicio que el Banco considere aplicable. La redención será distinta según el tipo de bien a proveer y la Plataforma deberá ser flexible para admitir la convivencia de distintos Programas.

Los clientes deberán poder realizar los canjes correspondientes de productos y servicios, como mínimo, a través de las siguientes modalidades: (i) de forma online desde el catálogo de productos y servicios de la web del Programa, y (ii) de forma presencial por parte de los clientes in-situ en cualquiera de los comercios adheridos a la red, a través de los POS y/o mediante la solución de código QR provista por el Proveedor.

Deberá permitir la redención bajo la modalidad puntos, puntos + dinero o solo dinero, para lo cual deberá permitir la integración a múltiples gateways de pagos. Asimismo, deberá permitir la funcionalidad de la plataforma como Marketplace, es decir, un portal electrónico de compras.

Administración de los catálogos digitales de Puntos. De acuerdo con la elección de Puntos efectuada por el Banco, el proveedor se deberá hacer cargo de subir los productos con las fotos adecuadas y sus descripciones, dar de baja los productos que no tengan stock, reemplazar los productos por temporada y todo lo referente a las funciones y labores que una administración de un catálogo digital requiera.

Deberá permitir una fácil implementación e integración con la web y el Home Banking del Banco (Single Sign-On) a los fines de reutilizar, a opción del Banco, el usuario y contraseña que el cliente posee en su Plataforma digital (Web/Home Banking). Asimismo, el Banco podrá solicitar que la Plataforma tenga un login diferenciado.

Para realizar el salto de sitio autenticado:

1. El banco deberá poder consumir un servicio REST provisto por el proveedor enviando los datos que identifican al cliente; el llamado al servicio se deberá poder realizar mediante las API Key proporcionadas por el proveedor, quien deberá también aplicar filtro de IP y permitir solo el acceso a las IP del banco.

2. El servicio del PROVEEDOR deberá retornar un hash de identificación de cliente.

3. El banco deberá poder enviar el hash obtenido del cliente vía POST a la web de puntos/e-

commmerce del PROVEEDOR.

4. La web deberá iniciar el proceso de identificación de cliente y permitir el canje/compra a los clientes autenticados.

Deberá contar con una customización del front-end con el diseño del BNF, el cual podrá ser modificado por el Banco en la medida que este brindará su Manual de Marca y las pautas de navegabilidad con las que deberá contar la Plataforma.

Deberá permitir el acceso de clientes vía portal web las 24 horas los 365 días del año y deberá prestar soporte para ello, garantizando el máximo nivel de servicio. Para ello, deberá efectuar el monitoreo técnico de la Plataforma las 24 hs y contar con un equipo dedicado a tal efecto. La plataforma deberá prestar servicios en al menos el 99,9 % del tiempo.

El proveedor deberá enviar durante los primeros 5 (cinco) días hábiles de cada mes, durante la duración del contrato, un detalle con el nivel de servicio brindado durante el mes anterior, a los fines de su análisis por parte del Banco, a la Gerencia Departamental de Productos y Marketing del BNF. Este reporte deberá incluir como mínimo: cantidad de horas en que la plataforma estuvo operativa, cantidad de puntos acumulados en el período, puntos redimidos, redenciones del período en cantidad y monto, detalle de redenciones por cliente, por comercio, por rubro.

Deberá permitir que los clientes puedan consultar sus puntos tan pronto estos hayan sido calculados y generados, ya sea a través de la App.

El Banco definirá las reglas de negocio por las cuales los clientes sumarán puntos, las cuales el adjudicatario deberá desarrollar e incluir, a su costo.

El cliente final, según los parámetros definidos, acumulará puntos en una cuenta de puntos.

La plataforma deberá manejar y cargar las reglas de negocio definidas por las cuales el cliente sumará puntos (consumos, altas de producto, bajas, reglas de negocio, uso de producto o servicio) por el medio seguro que defina, debiendo el adjudicatario administrar el Programa procesando y realizando la acumulación de puntos requeridos. La información se enviará con frecuencia diaria, semanal o mensual según las necesidades del Banco y bajo los estándares de seguridad tecnológica de la entidad.

En base a la información provista, el adjudicatario realizará el cálculo de puntaje en base a las fórmulas definidas por BNF, que podrán variar dependiendo del producto, segmento, o regla de negocio.

La información enviada al Adjudicatario incluirá un ID por cliente definido por el Banco.

Una vez realizado el cálculo, el adjudicatario deberá dejar disponible la información en forma online para que los clientes puedan consultarla a través de la Plataforma web y App móvil, y asimismo, deberá enviarla al Banco para su posterior control con el detalle de los puntos asignados a cada cliente y con un totalizador.

Deberá brindar la opción de administrar fórmulas de acumulación, vigencia y vencimiento de puntos, conforme las reglas de negocio que el Banco defina.

Deberá poseer un manejo de motor de reglas para aplicar puntos, descuentos, promociones y administración de campañas, por segmentos o tipo de clientes. El Banco establecerá los parámetros para determinar la acumulación de puntos para cada segmento y/o producto.

Deberá ofrecer un módulo de Consultas en línea, reportes y estadísticas, de donde se pueda descargar el tiempo real: (1) Facturación diaria discriminando por Ítem; (2) Estadísticas de redención y canjes efectivos diarios; (3) Base de puntos por cliente en forma diaria.

Deberá contar con manejo de motor analítico que permita hacer el tracking de canjes, ítems comprados, ítems añadidos al carrito y productos visitados, con vista cliente.

Deberá contar con integración con Redes Sociales: Ej.: Facebook, Twitter, Instagram.

Deberá contar con una aplicación para smartphones, en plataformas Android e IOS, para los clientes del Banco. Esta aplicación deberá ser parte de la solución implementada y tanto ella como la plataforma Web deberán permitir la customización del look and feel con los colores y logotipo del BNF.

La autenticación de los clientes de la plataforma solicitada deberá estar integrada con la plataforma del Banco.

El diseño web debe responsive o adaptativo. Esto significa que las pantallas, formularios, imágenes de la plataforma deberán poder verse adecuadamente en todo tipo de dispositivo.

Deberá proveer, además, de acceso para los comercios adheridos, donde los mismos podrán gestionar en línea las solicitudes de redención de puntos; y deberán poder consultar las transacciones de redención de puntos, y realizar gestiones propias del rol de comercio.

Deberá contar con un sistema de notificaciones que avise al cliente vía mail, SMS o por algún otro canal

disponible la confirmación del canje diferenciado con un número de orden, incorporando los datos ingresados por el cliente, el producto y cantidad seleccionada y la fecha tentativa de entrega.
Deberá proveer en la plataforma la posibilidad que al cliente se le muestre el estado de sus canjes.
Deberá contar con la funcionalidad Reversa de Canje para aquellos casos en los cuales el cliente decida desistir con su solicitud de canje. La misma podrá ser ejercida en el plazo de hasta 6 horas de realizada la operación.
Deberá proveer un rol de Atención al Cliente, que permita a funcionarios del BNF consultar el estado de las transacciones de sus clientes, sus puntos acumulados, el historial de canjes, así como administrar los permisos de acceso a la plataforma.
El adjudicatario deberá incluir un total de 20 (veinte) horas de capacitación on-site para un máximo de 20 (veinte) personas, tanto técnico como administrativo y de marketing, orientada al manejo de la solución, y al soporte técnico. El BNF deberá proveer las instalaciones para estas capacitaciones.
El adjudicatario deberá efectuar las pruebas, correcciones, mejoras, integraciones, desarrollos evolutivos, mantenimiento de la Plataforma tecnológica, debiendo incluir en el costo de la misma todo trabajo o modificación que debiera realizar para su correcto funcionamiento, conforme lo que disponga el Banco. Asimismo, deberá brindar soporte y asesoramiento tecnológico durante el proceso de prueba e implementación como así también por el plazo que se encuentre vigente el contrato.
En cuanto a perfiles de Accedo a la plataforma: se requerirán perfiles internos determinados conforme a las características definidas para cada uno de los usuarios.
La Plataforma deberá contar con un ambiente testing para probar cambios en la estructura de la página, look and feel reglas de negocio, etc.
La plataforma para realizar el canje on line de puntos, deberá cumplir la de Protección de Datos Personales.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

2.4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO DE CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN Y PROCESAMIENTO DEL PROGRAMA

2.4.1. ADMINISTRACION Y GESTION

a. **Procesamiento del programa**. Este ítem incluye todas las tareas propuestas por el proveedor para el correcto funcionamiento del programa de fidelidad detallado en la etapa inicial.
b. **Atención de Cuenta**. Se entiende por atención de cuenta al equipo de personas que pondrá el proveedor para brindar el servicio. Deberá detallar funcionalidad y cantidad de cada recurso. Exigido: 1 (un) Ejecutivo de cuenta exclusivo para el BNF por los primeros 6 (seis) meses de contrato. Luego este recurso podrá ser compartido.
c. **Informes de Database Marketing**. El proveedor deberá brindar *on-line* y en tiempo real al Banco, los informes de medición del programa de fidelidad. En estos informes debe quedar claro los puntos emitidos, los puntos canjeados, el informe para realizar la previsión de puntos y todos aquellos reportes que indiquen los KPI importantes para una correcta evaluación y medición del programa de fidelidad.
d. **Informes de Analítica Web**. El proveedor deberá brindar al Banco un informe *on-line y* en tiempo real en donde se pueda visualizar el comportamiento de la plataforma web del programa.
e. **Administración Tecnológica de la solución**.

* El Servicio se deberá entregar en el formato SAAS, implementado en una infraestuctura local (en territorio paraguayo). El Proveedor se debe hacer cargo de la implementación completa, el soporte, mantenimiento y la administración del hardware y software propuesto, **así como de la conexión necesaria a los sistemas del BNF,** para la correcta administración del programa de Lealtad.
* El Proveedor deberá garantizar, mediante cláusulas de confidencialidad, la protección de los datos de los clientes finales del BNF, así como de los comercios adheridos al programa.

f. **Definición de aceleradores. Se establece que los parámetros que definirán la acumulación de puntos para los clientes serán: las transacciones de compras en comercios, la contratación de**

créditos tanto de Banca Personal como Corporativa, y las transferencias entre cuentas del BNF. El BNF podría definir otros parámetros y deberá proveer a la plataforma de Lealtad de los datos necesarios para el procesamiento de éstos.

g. **Provisión de las recompensas**. Se refiere a la responsabilidad del proveedor de tener disponibles los bienes o servicios que constituyen las recompensas de conformidad con la modalidad que el Banco determine dentro de la oferta provista por el proveedor.

h. **Acuerdos con diferentes retailers locales**. El Proveedor deberá tener acuerdos firmados, por si o a través de terceros por los que deberá responder, con al menos 1 (un) retailer importante para la provisión de los Puntos, en común acuerdo con el BNF, **uno por cada uno de estos rubros:** Supermercados, Estaciones de Servicio (combustibles), Farmacias, Electrodomésticos, Electrónica, Turismo, Muebles, Ropa y accesorios, Juguetes, Servicios. Cada uno de los retailers deberá tener presencia en el Departamento Central y principales capitales departamentales de tal manera a ofrecer el servicio a gran parte del territorio nacional. Para el rubro Supermercados, deberá contar con un mínimo de 25 (veinticinco) locales; para el rubro de Estaciones de Servicio deberá contar con un mínimo de 50 (cincuenta) locales; para el rubro de Farmacias deberá contar con un mínimo de 100 (cien) locales; para el rubro de multi-tiendas deberá contar con un mínimo de 2 (dos) locales; para el rubro de Electrónica/electrodomésticos deberá contar con un mínimo de 2 (dos) locales; el Banco podrá solicitar al proveedor la **incorporación de más comercios** según su criterio. **El BNF deberá dar en todos los casos, su autorización expresa sobre cada uno de los comercios adheridos.**

i. **Mecánica Transaccional de Redención:**
La plataforma deberá estar preparada para los siguientes esquemas de redención: Los clientes deberán poder realizar los canjes correspondientes de productos y servicios, como mínimo, a través de las siguientes modalidades: (i) de forma online desde el catálogo de productos y servicios de la web del Programa, y (ii) de forma presencial por parte de los clientes in-situ en cualquiera de los comercios adheridos a la red, a través de los POS y/o mediante la solución de código QR provista por el Proveedor.
El en caso de la modalidad de Redención a través de código QR, el usuario final (cliente del BNF) redimirá sus puntos acumulados en un comercio adherido, escaneando el/los códigos a través de la App proveída, una vez realizada la autenticación correspondiente; luego deberá indicar la cantidad de Puntos que desea utilizar en ese comercio; La transacción deberá ser validada por la plataforma, con los siguientes criterios:

Que el Comercio esté adherido al Programa
Que el Cliente esté adherido,
Que el Cliente posea la cantidad de Puntos requerida

En caso de que el Cliente desee completar la transacción con Dinero, la plataforma deberá estar preparada para derivar la transacción a la Pasarela de Pagos integrada, donde el Cliente elegirá el medio de pago de su preferencia.
Una vez completada la transacción, el Comercio recibirá en línea la confirmación en su usuario de la App/web responsive (Rol de Comercio).
El comercio emitirá facturas por los importes recibidos al Proveedor, y, el Proveedor emitirá facturas al BNF consolidando los Puntos redimidos por períodos de tiempo que no podrán ser mayores a 30 días.

<u>Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.</u>

<u>LOTE 2 ITEM 1 PUNTOS DEL PROGRAMA DE LEALTAD (MONTO DESTINADO A LA REDENCIÓN DE PUNTOS DE COMERCIOS):</u>

OBJETO
Este servicio deberá permitir al BNF realizar los pagos a Comercios adheridos, por los Puntos que sus clientes hayan redimido (cambiado) en sus locales.
La Acumulación de dichos Puntos (Millas) se producirán a través del uso de los medios de pago disponibilizados por el BNF a sus clientes: cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de débito y crédito, App móvil, Pagos QR, y cualquier otro similar que a futuro el BNF implemente, en los Comercios adheridos al programa de Lealtad.
Además, los clientes del BNF podrán acumular Puntos a través de transacciones tales como créditos personales, de vivienda, y otros similares, a ser definidos por el BNF.

El Oferente deberá facturar los Puntos redimidos de acuerdo a lo definido en **el inciso j** Facturación de las Recompensas, del ítem REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO DE CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN Y PROCESAMIENTO DEL PROGRAMA de las Especificaciones Técnicas.

ANEXO I
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA (BACKEND)

1.	**PROTECCIÓN DE LAS INFORMACIÓN**		
1.1	**ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS**		
	Cambio obligatorio de las contraseñas de acceso en el primer inicio de sesión	**SI**	
	Requieren 8 (ocho) caracteres de longitud para las claves provistas a todo sistema informático de la entidad	**SI**	
	Composición de las contraseñas (por ejemplo: caracteres alfabéticos, numéricos, especiales, mayúsculas y minúsculas)	**SI**	
	Registro histórico de las ultimas 12 (doce) contraseñas utilizadas, evitando ser reutilizadas	**SI**	
	Caducidad automática de las contraseñas a los 30 (treinta) días	**SI**	
	Bloqueo permanente de la cuenta del usuario ante 3 (tres) intentos de acceso fallido.	**SI**	
	Desconexión automática de la sesión de usuario en la aplicación y en red por tiempo de inactividad mayor a los 15 (quince) minutos.	**SI**	
	Eliminación de las cuentas de usuario inactivas para un periodo mayor a 90 (noventa) días	**SI**	
	Técnicas de encriptación, con algoritmos de robustez reconocida internacionalmente para el archivo de las contraseñas.	**SI**	
	Asignación de contraseñas para todas las cuentas.	**SI**	
	Restringir los accesos concurrentes para el mismo usuario.	**SI**	
	Identificación única (ID) de usuario.	**SI**	
	Definición de opciones y menús para acceder a las funciones de los sistemas de Información – Debe contemplarse el perfil de administrador de seguridad.	**SI**	
1.2	**CONTROL DE LOGS DE SEGURIDAD**		
	Registros operativos de las actividades de los usuarios de la plataforma, las tareas realizadas y las funciones utilizadas.	**SI**	
	Registros de los Administradores de Seguridad de la plataforma, sobre el ABM de usuarios.	**SI**	
	Exportación desde el sitio de los registros de Seguridad. El Banco podrá disponer de la Información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la prioridad que el Banco determine.	**SI**	
	La solución deberá resguardar toda información de la actividad de los usuarios finales, la cual podrá ser requerida cuando el Banco lo disponga.	**SI**	
	El banco debe descargar todos los datos de su propiedad en cualquier momento, en forma no cifrada y de fácil entendimiento.	**SI**	

	Envío de los registros de Auditoria desde de la plataforma. El banco podrá disponer de la información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la periodicidad que el banco determine.	**SI**	
1.3	**CONFIGURACIÓN/PARAMETRIZACIÓN DEL SITIO**		
	Certificado de la página para transmitir por Https – Todas las transacciones y transmisión de información/ archivos debe realizarse pur canales seguros	**SI**	
	La solución deberá brindar la posibilidad de filtrado por IP, de acuerdo a las direcciones que el banco establezca para el acceso remoto.	**SI**	
	Se deberá presentar la Política de Privacidad de Datos, la Política de Backup (Aplicación y Base de Datos) y de la Actualización de Parches en los Servidores.	**SI**	
	El oferente deberá efectuar análisis de vulnerabilidad de la página y reportar los resultados. El BNF podrá rechazar la implementación en casos de detectarse vulnerabilidades.	**SI**	

Observación: Se aclara que en el portal de la DNCP, la carga de la lista de precios se realiza Combinado - por lote de manera a ajustar al SICP.
La adjudicación es por el total, por lo que se tendrá en cuenta la sumatoria del monto total del lote 1 y el lote 2 (monto máximo), debiendo necesariamente el oferente cotizar los 2 lotes, en atención a ello se deberá tener en cuenta la correcta extensión de la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

- **Plan de entrega de los servicios**

Lote	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de ejecución de los servicios
1 ítem 1	Servicio Técnico de Implementación	1	Único Pago	Gerencia de Productos y Marketing, BNF	Según Especificaciones Técnicas.
1 ítem 2	Servicio de Plataforma de Lealtad	20	Mensual	Gerencia de Producción y Marketing, BNF	Según Especificaciones Técnicas.
2 ítem 1	Puntos del programa de Lealtad (Monto destinado a la redención de Puntos en Comercios)	1	Unidad	Gerencia de Productos y Marketing, BNF	Según Especificaciones Técnicas.

Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.

❖ **MODELO DE CONTRATO**

Precio unitario y el importe total a pagar por los bienes y/o servicios

Para el Lote 1:

N° de Orden	N° de Ítem/Lote	Descripción	Marca	Procedencia	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Monto Total

El monto total del presente contrato asciende a la suma de: _____Total: [sumatoria]

Para el Lote 2:

Nro. de orden	Nro. de ítem/lote	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Presentación	Precio Unitario (IVA Incluído)
					PRECIO TOTAL:	

MONTO MÍNIMO	Gs. 650.000.000
MONTO MÁXIMO	Gs. 1.300.000.000

Total: [sumatoria de columna de montos mínimos y sumatoria de columna de montos máximos]

El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de_____ y el monto máximo es de_____

El Proveedor se compromete a proveer los Bienes 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 estas bases y condiciones.

<u>Los demás requisitos no mencionados en la presente Adenda, permanecen sin variación.</u>

* * * *

Atentamente,

GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES
DIVISIÓN DE CONTRATACIONES

DANAE MA. SOSAMIRANDA
Jefa Sección Compras Mayores

MARIELA ALSINA
Jefa División de Contrataciones

CAROLINA AUADA DE GARDEL
Gerente
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones