Asunción, 5 de setiembre de 2013.

Señores:
.....
Tel/fax.: .....

Ref. : ADENDA N° 1

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:

1) SECCIÓN I.
CALENDARIO DE EVENTOS Y DATOS DE LA SUBASTA

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 lunes 23 de setiembre de 2013, hasta las 10:00hs.** **Lugar: Banco Nacional de Fomento. Planta Baja Unidad Operativa de Contrataciones** **La fecha de apertura de los sobres es: el día lunes 23 de setiembre de 2013 a las 10:15 hs.** **Lugar: Banco Nacional de Fomento. Planta Baja Unidad Operativa de Contrataciones**

2)SECCIÓN III
REQUISITOS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS
PLAN DE ENTREGAS

Ítem	Descripción de los Servicios	Cantidad	Unidad de Medida del Servicio	Lugar de entrega de los Servicios	Fecha de inicio de los Servicios
1	Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento por 13 (trece) meses	1	Según el servicio: Global Por hora/técnico Por mes Por canal Por posiciones	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	30 días de suscrito el contrato.

3)SECCIÓN VI.
Formularios-Formualrio de Oferta

Fecha: [_____]
BNF LPN SBE No.: [_____]

A: **BANCO NACIONAL DE FOMENTO.-**

Nosotros, los suscritos, declaramos que:

a) Hemos examinado y no tenemos objeción alguna a los Documentos de Licitación, incluyendo las Instrucciones a los Oferentes para Subasta a la Baja Electrónica (IAO.SBE) y las Condiciones Generales del Contrato para Subasta a la Baja Electrónica (CGC) aprobadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas y difundidas en el Sistema de Información de las Contrataciones, y las Adendas publicadas.

b) Nuestra firma no está comprendida en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado en general y con esta Convocante en particular, establecidas en el artículo 40 de la Ley N° 2051/03.

c) Nos abstenemos de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados del Convocante en el presente llamado, induzcan o alteren las exigencias del llamado, las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, la ejecución contractual u otros aspectos que pudieran otorgarnos condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, como por ejemplo, y de manera enunciativa y no limitativa, el soborno y la colusión.

d) Asumimos el compromiso de comunicar por medios fehacientes al Convocante, de manera inmediata a su surgimiento, cualquier alteración en la situación jurídica respecto de las citadas inhabilidades, dejando expresa constancia que independiente a esta situación, automáticamente resta eficacia y validez a la presente.

e) Declaramos que hemos verificado toda la documentación que compone nuestra oferta y conocemos el contenido de la misma, incluso de aquella gestionada por terceros para nosotros y autorizamos a la convocante a confirmar la información por nosotros suministrada en nuestra oferta, a través de cualquier fuente pública o privada de la información.

f) Entendemos que esta oferta, junto con su debida aceptación por escrito incluida en la adjudicación y su notificación, constituirán una obligación contractual entre nosotros, hasta que el contrato formal haya sido perfeccionado por las partes.

g) Entendemos que la Convocante tiene el derecho de cancelar o declarar desierta la licitación, rechazar todas las ofertas en cualquier momento con anterioridad a la adjudicación del contrato, conforme con lo dispuesto en los artículos 30 y 31 de la Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas, sin que por ello incurra en responsabilidad alguna frente a los Oferentes.

h) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una Garantía de Cumplimiento del Contrato de conformidad con la cláusula 17.1 de las CGC;

i) Nuestra oferta se mantendrá vigente por el período establecido en la cláusula 10.6 del Calendario de Eventos. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

j) Ofrecemos proveer los siguientes Servicios de conformidad con los Documentos de la Licitación y de acuerdo con el Plan de Entregas y nos comprometemos a que estos Servicios cumplan a cabalidad con las Especificaciones Técnicas y Requerimientos del

Pliego de Bases y Condiciones, siendo el **precio de nuestra oferta el que se indica en la siguiente 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			
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	1	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 día de trabajo	
Grabación Full			
Servicio 100% de llamadas		Adicional 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.

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

INSTRUCTIVO PARA LA COTIZACIÓN DEL SERVICIO

LA CARGA DEL PRECIO EN EL SISTEMA SERÁ POR EL TOTAL, ES DECIR, EL OFERENTE DEBERÁ SUMAR LOS COSTOS UNITARIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO, MÁS LOS COSTOS UNITARIOS DEL SERVICIO MENSUAL, Y LA SUMA DE ESTOS CONSTITUYE EL PRECIO TOTAL, EL CUAL SERÁ CARGADO EN EL SISTEMA A LOS EFECTOS DE COMPETIR EN LA SUBASTA.

Ejemplo:

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	100
Conectividad – Enlace FO	1		
Conexión, materiales y servicios	1	Global	100
Autogestión – IVR	1		
Desarrollo – configuración	1	Por hora/técnico	100
Grabación menú	1	Por hora/estudio	100
Sistema de Gestión (registro de contactos)	1		
Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas	1	Por hora/técnico	100

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	100
Cobranzas			
Gestión operadores		Por hora/operador	100
Conectividad – Enlace FO			
Servicio		Por mes	100
Autogestión – IVR			
Servicio		Por canal/mes	100
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	100
Grabación menú - modificaciones	1	Por hora/estudio	100
Sistema de Gestión (registro de contactos)			
Servicio		Por posición/mes	100
Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	100
Servicios opcionales:			

Cobertura Feriados/Domingos			
Porcentaje de ajuste por ampliación de cobertura sobre tarifa normal		Por día de trabajo	100
Grabación Full			
Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	100
Total			1.500

El precio por el cual el oferente participará en la subasta es de Gs. 1.500.-

Atentamente,

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

P/A

FRANCISCO GUTIERREZ SIMON
Func.
Responsable de Licitaciones Públicas

PATRICIA CANDIA FARIÑA
Jefa
Sección Compras Mayores

RUBEN CENTURION MENDEZ
Jefe
Unidad Operativa de Contrataciones