

## PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

---

Convocante:

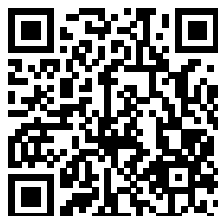
**Banco Nacional de Fomento (BNF)**  
**Uoc Bnf**

Nombre de la Licitación:

**SERVICIO DE CALL CENTER**  
(versión 2)

ID de Licitación:

**475001**



Modalidad:

**Subasta a la baja electrónica nacional**

Publicado el:

**09/10/2025**

*"Pliego para la Adquisición de Bienes y/o Servicios - SBE - Ley N° 7021/22."*  
*Versión 3*

# RESUMEN DEL LLAMADO

## Datos de la Convocatoria

ID de Licitación:	475001	Nombre de la Licitación:	SERVICIO DE CALL CENTER
Convocante:	Banco Nacional de Fomento (BNF)	Categoría:	83000000 - Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público
Unidad de Contratación:	Uoc Bnf	Tipo de Procedimiento:	SBEN - Subasta a la baja electrónica nacional

## Etapas y Plazos

Lugar para Realizar Consultas:	Portal de la DNCP	Fecha Límite de Consultas:	15/10/2025 12:00
Lugar de Entrega de Ofertas:		Fecha de Presentación de Ofertas Electrónicas e Inicio de la Etapa Competitiva:	21/10/2025 09:00
Lugar de Apertura de Ofertas:		Fecha de Apertura de Ofertas Electrónicas:	23/10/2025 09:15

## Adjudicación y Contrato

Sistema de Adjudicación:	Lote	Anticipo:	No se otorgará anticipo
Vigencia del Contrato:	Los contratos abiertos definen su fecha de vigencia en el pliego		

## Datos del Contacto

Nombre:	Silvio Estigarribia	Cargo:	Gerente de la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones
Teléfono:	021 419 1466	Correo Electrónico:	contrataciones@bnf.gov.py

# ADENDA

## Adenda

Las modificaciones al presente procedimiento de contratación son los indicados a continuación:

### ADENDA N° 1

Señores

..

Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la Subasta a la Baja Electrónica Nacional BNF SBEN N° 49/2025  
**SERVICIO DE CALL CENTER ID N° 475.001**

Al respecto, cumplimos en informar que se realizan las siguientes modificaciones en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme se indica a continuación:

#### Formularios

Se procede a aplicar el FORMULARIO DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

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

La adenda es el documento emitido por la convocante, mediante la cual se modifican aspectos establecidos en las bases de la contratación. A los efectos legales, la adenda será considerada parte integrante del documento cuyo contenido modifique.

La convocante podrá introducir modificaciones cuando se ajuste a los parámetros establecidos en la Ley.

Las adendas serán difundidas en el SICP respetando los plazos establecidos en la resolución por la cual se Reglamentan los Procedimientos de Contratación regidos por la Ley N° 7021/22

Obs: Cuando la convocante requiera prorrogar la fecha tope de presentación e inicio de la etapa competitiva, sin modificar los demás datos e información de las bases de la contratación, será difundida automáticamente a través del SICP y no se instrumentará a través de adenda.

# DATOS DE LA CONVOCATORIA

Los Datos de la Licitación constituye la información proporcionada por la convocante para establecer las condiciones a considerar del proceso particular, y que sirvan de base para la elaboración de las ofertas por parte de los potenciales oferentes.

## Datos de la Convocatoria

Los datos de la licitación serán consignados en esta sección y en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), los mismos forman parte de los documentos del presente procedimiento de contratación.

## Difusión de los documentos de la Convocatoria

Todos los datos y documentos de este procedimiento de contratación deben ser obtenidos directamente del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP). Es responsabilidad del oferente examinar todos los documentos y la información de la convocatoria que obren en el mismo.

## Contratación Pública Sostenibles - CPS

Las compras públicas juegan un papel fundamental en el desarrollo sostenible, así como en la promoción de estilos de vida sostenibles.

El Estado, por medio de las actividades de compra de bienes y servicios sostenibles, busca incentivar la generación de nuevos emprendimientos, modelos de negocios innovadores y el consumo sostenible. La introducción de criterios y especificaciones técnicas con consideraciones sociales, ambientales y económicas tiene como fin contribuir con el Desarrollo Sostenible en sus tres dimensiones.

El símbolo "CPS" en este pliego de bases y condiciones, es utilizado para indicar criterios o especificaciones sostenibles.

### Criterios sociales y económicos:

- Los oferentes deberán garantizar la no contratación de menores, de conformidad a lo establecido en las normativas legales vigentes, conforme a lo indicado en el formulario de oferta.
- Los oferentes deberán cumplir con las disposiciones legales vigentes, garantizando a sus trabajadores condiciones de trabajo dignas y justas. Esto incluye el pago de salarios adecuados, el cumplimiento de cargas sociales, la provisión de uniformes y equipos de protección individual, la bonificación familiar cuando corresponda, el respeto a la jornada laboral y la aplicación de condiciones especiales para quienes desempeñan trabajos insalubres o peligrosos, así como la remuneración correspondiente por jornada nocturna, conforme a lo indicado en el formulario de oferta.
- Los oferentes adjudicados deberán adoptar medidas para la creación de empleo local y el uso de suministros locales, siempre y cuando exista viabilidad técnica y económica.

### Criterios ambientales:

- El oferente adjudicado deberá cumplir con los lineamientos ambientales, incluidos en el ordenamiento jurídico o dictado por la institución.

- El oferente adjudicado deberá asegurar que todos los residuos generados por sus actividades sean adecuadamente gestionados (identificados, segregados y destinados) y buscar su minimización en la fuente, por medio de prácticas como la modificación de los procesos de producción, manutención y de las instalaciones utilizadas, además de la sustitución, conservación, reciclaje o reutilización de materiales.

#### **Conducta empresarial responsable:**

Los oferentes deberán observar los más altos niveles de integridad, así como altos estándares de conducta de negocios, ya sea durante el procedimiento de licitación o la ejecución de un contrato. En tal sentido, se comprometen a:

- Abstenerse de ofrecer, prometer, entregar o solicitar, de manera directa o indirecta, pagos ilícitos, a funcionarios públicos, con el fin de obtener o mantener un contrato, en todos los casos sea o no una ventaja ilegítima o indebida.
- Abstenerse de solicitar, recibir o aceptar ventajas indebidas de funcionarios públicos o de empleados de sus socios comerciales.
- Promover o fomentar políticas, programas o códigos de conducta orientados a la prevención de la corrupción, promoción de la integridad y fomento de la transparencia dentro de todas sus actividades, sean comerciales o no. Asimismo, podrá promover mecanismos de monitoreo y evaluación de cumplimiento de los mismos.
- Asegurar que todos los recursos destinados a la ejecución de un contrato público provengan de fuentes lícitas.
- Promover estándares de conducta responsable en sus propios proveedores, creando una cadena de suministro ética y sostenible.
- Garantizar que los fondos derivados de una licitación no serán utilizados para fines ilícitos.

## **Aclaración de los documentos de la convocatoria**

### **1. Consultas electrónicas**

Todo potencial oferente que necesite alguna aclaración sobre la convocatoria o el pliego de bases y condiciones podrá solicitarla a la convocante a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP) desde el día de la publicación de la convocatoria o de sus adendas, y hasta el plazo establecido por la convocante. Las consultas recibidas deberán ser respondidas y publicadas directamente a través del SICP.

### **2. Respuestas y aclaraciones**

Las aclaraciones realizadas durante los procedimientos de contratación no serán consideradas modificaciones a las bases de la contratación. Sin embargo, a los efectos legales, la aclaración será considerada parte integrante del documento cuyo contenido aclare.

### **3. Adendas y prórrogas del tope para consultas.**

Cuando la Convocante modifique especificaciones técnicas, criterios de evaluación u otros aspectos sustanciales del pliego de bases y condiciones, deberá prorrogar de manera obligatoria el tope para la realización de consultas, a fin de garantizar los plazos de difusión mínimos establecidos en la reglamentación de la DNCP.

### **4. Emisión de aclaraciones sobre Adendas**

Cuando se prorrogue el plazo tope de consultas debido a una adenda modificatoria de las bases y condiciones, la convocante deberá analizar únicamente las consultas que se refieran al contenido de la adenda. En caso de recibir consultas relacionadas con lo establecido en las bases originalmente, la convocante no estará obligada a analizarlas, debiendo el oferente remitirse a las bases originales.

### **5. Junta de aclaraciones**

La convocante podrá establecer una Junta de Aclaraciones para la evacuación de consultas sobre la convocatoria y los pliegos de bases y condiciones, de forma adicional a las consultas realizadas, debiendo fijar la fecha, hora y lugar de realización en el SICP.

La convocante podrá optar por responder las consultas en la Junta de Aclaraciones o diferirlas para responderlas conforme a los plazos de respuesta o emisión de adendas. En todos los casos, se deberá levantar un acta circunstanciada.

La inasistencia a la Junta de Aclaraciones no será motivo de descalificación de la oferta.

## Reserva de Información en respuestas y aclaraciones.

En las respuestas a las solicitudes de aclaración, los oferentes deberán indicar si la información suministrada es de carácter reservado, debiendo precisar la norma legal que la establece como secreta o de carácter reservado, de conformidad a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL".

## Fraude y Corrupción

1. La convocante exige que los participantes en los procedimientos de contratación, observen los más altos niveles éticos, ya sea durante el proceso de licitación o de ejecución de un contrato. La convocante actuará frente a cualquier hecho o reclamación que se considere fraudulento o corrupto.

2. Si se comprueba que un funcionario público, o quien actúe en su lugar, y/o el oferente o adjudicatario propuesto en un proceso de contratación, hayan incurrido en prácticas fraudulentas o corruptas, la convocante deberá:

- (i) En la etapa de oferta, se descalificará cualquier oferta del oferente y/o rechazará cualquier propuesta de adjudicación relacionada con el proceso de adquisición o contratación de que se trate; y/o
- (ii) Durante la ejecución del contrato, se rescindirá el contrato por causa imputable al proveedor;
- (iii) Se remitirán los antecedentes del oferente o proveedor directamente involucrado en las prácticas fraudulentas o corruptivas, a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a los efectos de la aplicación de las sanciones previstas.
- (iv) Se presentará la denuncia ante las instancias correspondientes si el hecho conocido se encontrare tipificado en la legislación penal.

Fraude y corrupción comprenden actos como:

- (i) Ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de otra parte;
  - (ii) Cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza o para evadir una obligación;
  - (iii) Perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar las acciones de una parte;
  - (iv) Colusión o acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte.
  - (v) Cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente.
3. Los oferentes deberán declarar que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

## Formato y firma de la oferta

1. El formulario de oferta será presentado a través del Módulo de ofertas electrónicas, firmado electrónicamente por el oferente o por las personas debidamente facultadas para firmar en nombre del oferente.
2. No serán descalificadas las ofertas que no hayan sido firmadas en documentos considerados no sustanciales.
3. Cuando la Garantía de Mantenimiento de Oferta sea instrumentada mediante una Declaración Jurada, la misma estará exenta del requerimiento de certificación de firma por Escribano Público y será presentado a través del Módulo de Oferta Electrónica junto con el formulario de oferta.

---

## **Plazo para presentar las ofertas**

Las ofertas electrónicas podrán ser cargadas y presentadas desde la publicación de la convocatoria hasta la fecha y hora límite de presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva indicadas en el SICP.

La convocante podrá, extender el plazo originalmente establecido para la presentación de ofertas mediante la prórroga de fecha tope o la postergación de la presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva.

En este caso todos los derechos y obligaciones de la convocante y de los oferentes previamente sujetos a la fecha límite original para presentar las ofertas, quedarán sujetos a la nueva fecha prevista. La oferta podrá ser modificada o retirada hasta antes de la fecha y hora límite de presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva

---

## **Oferentes en consorcio**

Dos o más interesados podrán unirse temporalmente para presentar una oferta sin crear una persona jurídica distinta y deberán designar a uno de sus integrantes como líder quien suscribirá la oferta y los documentos relativos al procedimiento de contratación. La inscripción en el Registro de Proveedores del Estado por parte de todos los miembros del consorcio, constituye requisito previo para la presentación de las ofertas, los cuales deberán encontrarse activos en el Registro. Se deberá realizar el procedimiento de activación del consorcio directamente a través del Registro de Proveedores.

Para ello deberán presentar una escritura pública de constitución que reúna las características previstas en el Decreto reglamentario o un acuerdo de intención de participación en contrato de consorcio, el cual se deberá formalizar por escritura pública en caso de resultar adjudicados, antes de la firma del contrato.

Los integrantes de un consorcio no podrán presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio para un mismo lote o ítem, lo que no impide que puedan presentarse en diferentes partidas de manera individual o como miembro de otro consorcio.

En todo lo demás deberán ajustarse a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

---

## **Idioma de la oferta**

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano.

La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y su traducción:

No Aplica

Cuando se admitiera la presentación de anexos técnicos y folletos en idioma distinto al español, su traducción deberá ser realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

## Lista de Precios

1. Para la cotización el oferente deberá ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación:

- a) En el caso del sistema de adjudicación por la totalidad de los bienes y/o servicios requeridos, el oferente deberá cotizar en la lista de precios todos los ítems, con sus precios unitarios y totales correspondientes.
- b) En el caso del sistema de adjudicación por lotes, el oferente cotizará en la lista de precios uno o más lotes, e indicará todos los ítems del lote ofertado con sus precios unitarios y totales correspondientes. En caso de no cotizar uno o más lotes, los lotes no cotizados no requieren ser incorporados al listado de ítems.
- c) En el caso del sistema de adjudicación por ítems, el oferente podrá ofertar por uno o más ítems, en cuyo caso deberá cotizar el precio unitario y total de cada uno o más ítems, los ítems no cotizados no requieren ser incorporados al listado de ítems.
- d) En todos los casos, independiente al sistema de adjudicación, el oferente deberá indicar el CPEN respectivo al ítem ofertado, en caso de contar. Dicho atributo tendrá carácter formal siendo susceptible de aclaraciones por parte del comité de evaluación.

2. En caso de que se establezca en las bases de la contratación, los precios indicados en el listado de precios serán consignados separadamente de la siguiente manera:

- a) El precio de bienes y/o servicios cotizados, incluidos todos los derechos de aduana, los impuestos al valor agregado o de otro tipo pagados o por pagar sobre los componentes y materia prima utilizada en la fabricación o ensamblaje de los bienes;
- b) Todo impuesto al valor agregado u otro tipo de impuesto que obligue la República del Paraguay a pagar sobre los bienes en caso de ser adjudicado el contrato; además, se deberá indicar los ítems exentos de IVA, cuando los hubiere y;
- c) El precio de otros servicios conexos (incluyendo su impuesto al valor agregado), si los hubiere, enumerados en los datos de la licitación.

3. En caso de indicarse en el SICP, que se utilizará el atributo de contrato abierto, cuando se realice por montos mínimos y máximos deberán indicarse el precio unitario de los bienes y/o servicios ofertados; y en caso de realizarse por cantidades mínimas y máximas, deberán cotizarse los precios unitarios y los totales se calcularán multiplicado los precios unitarios por la cantidad máxima correspondiente.

4. El precio del contrato que perciba el proveedor por los bienes y/o servicios suministrados en virtud del contrato no podrá ser diferente a los precios unitarios cotizados en su oferta, excepto por cualquier ajuste previsto en el mismo.

5. En caso que se requiera el desglose de los componentes de los precios será con el propósito de facilitar a la convocante la comparación de las ofertas.

6. Una vez generada el Acta de Sesión Pública Virtual, el oferente, toda vez que haya realizado lances durante la etapa competitiva, deberá ajustar su listado de ítems al precio final de la competencia electrónica, a través del módulo de ofertas electrónicas, debiendo confirmar el precio ajustado de la oferta, hasta la fecha y hora prevista para el acto de apertura de ofertas electrónicas, para el efecto el SICP habilitará únicamente la modificación del precio unitario, los demás campos del ítem se mantendrán invariables.

7. En las contrataciones internacionales los oferentes no domiciliados en el territorio de la República deberán manifestar en su oferta que los precios que presentan en su propuesta económica no se cotizan en condiciones de prácticas desleales de comercio internacional en su modalidad de discriminación de precios o subsidios.



---

## **Abastecimiento simultáneo**

En caso de que se opte por el sistema de abastecimiento simultáneo, en éste apartado se deberá indicar la manera de distribución de los mismos:

No Aplica

---

## **Moneda de la oferta y pago**

La moneda de la oferta y pago será

En guaraníes para todos los oferentes

La cotización en moneda diferente de la indicada en este apartado será causal de rechazo de la oferta. Si la oferta seleccionada es en guaraníes, la oferta se deberá expresar en números enteros, no se aceptarán cotizaciones en décimos y céntimos.

---

## **Documentos de la oferta**

El pliego, sus adendas y aclaraciones no forman parte de la oferta, por lo que no se exigirá la presentación de copias de los mismos con la oferta.

### **1. Constancia de perfil del proveedor.**

No se admitirá la presentación de la constancia de perfil del proveedor. El proveedor deberá proceder a la vinculación de los documentos del Registro de Proveedores del Estado a través del Módulo de Ofertas Electrónicas, según lo dispuesto en las disposiciones vigentes.

### **2. Confidencialidad de documentos.**

Los oferentes deberán indicar en su oferta, qué documentos que forman parte de la misma son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL". Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley, se entenderá que toda su oferta y documentación es pública.

---

## **Periodo de validez de las ofertas**

Las ofertas deberán mantenerse válidas por:

90

días corridos.

Las ofertas se deberán mantener válidas por el periodo indicado en el presente apartado, a partir de la fecha límite para la presentación de ofertas, establecido por la convocante. Toda oferta con un periodo menor será rechazada.

La convocante en circunstancias excepcionales podrá solicitar, por escrito, al oferente que extienda el periodo de validez de la oferta, por lo tanto la Garantía de Mantenimiento de la Oferta deberá ser también prorrogada.

El oferente puede rehusarse a tal solicitud sin que se le haga efectiva su Garantía de Mantenimiento de Oferta. A los oferentes que acepten la solicitud de prórroga no se les solicitará ni permitirá que modifiquen sus ofertas.

## **Garantías: instrumentación, plazos y ejecución**

### **1. Instrumentación y porcentaje**

1.1 La Garantía de Mantenimiento de Oferta deberá expedirse por el equivalente 5% (cinco por ciento) del monto total de la oferta. El oferente debe adoptar cualquiera de las siguientes formas:

- a. Garantía bancaria emitida por un banco establecido en la República del Paraguay, la que deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.
- b. Póliza de seguros emitida por una compañía autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay. La póliza deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.
- c. En las SBE inferiores a los dos mil (2.000) jornales mínimos, se admitirá la instrumentación de las garantías de mantenimiento de ofertas a través de Declaraciones juradas, que será presentada directamente a través del módulo de ofertas electrónicas, junto al formulario de oferta, suscripta electrónicamente. La garantía instrumentada mediante declaración jurada estará exenta del requerimiento de certificación de firmas.

1.2 En los casos de contratos abiertos las garantías se registrarán por lo dispuesto en el Decreto Reglamentario y la reglamentación emitida por la DNCP para el efecto.

1.3 En caso de instrumentarse las garantías a través de Garantía Bancaria, deberá estar sustancialmente de acuerdo con el formulario incluido en la Sección "Formularios".

### **2. Garantía de mantenimiento de ofertas en consorcios**

2.1. En caso de consorcios, la garantía de mantenimiento de ofertas deberá ser presentada de la siguiente manera:

- a. Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública o del gestor y representante del consorcio (Empresa líder), designado en la escritura pública.
- b. Consorcio con acuerdo de intención de participación en contrato de consorcio: deberán emitir a nombre del gestor y representante del consorcio (empresa líder), designado en el acuerdo.

### **3. Ejecución de la Garantía de mantenimiento de ofertas**

3.1. La Garantía de Mantenimiento de Ofertas podrá ser ejecutada:

- a) La garantía de mantenimiento de ofertas será ejecutada y los antecedentes del caso serán remitidos a la DNCP, cuando un oferente susceptible de ser adjudicado, hubiere realizado lances y no hubiera confirmado el precio ajustado de la oferta, de acuerdo al acta de sesión pública virtual.
- b) Si el oferente altera las condiciones de su oferta,
- c) Si el oferente retira su oferta durante el período de validez de ofertas,
- d) Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir, o
- e) Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:
  - e.1 Firmar el contrato,
  - e.2 Suministrar los documentos indicados en las bases de la contratación para la firma del contrato,

e.3 Suministrar en tiempo y forma la garantía de cumplimiento de contrato,

e.4 Cuando se comprobare que las declaraciones juradas presentadas por el oferente adjudicado con su oferta sean falsas,

e.5 No se formaliza el consorcio por escritura pública antes de la firma del contrato.

4. En caso de configuración de Siniestro, la convocante deberá solicitar la ejecución de la garantía. El proceso de ejecución será según el tipo de garantía que haya sido suministrada.

## **Período de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta**

El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta será de:

120

días corridos

El oferente deberá presentar como parte de su oferta una Garantía de Mantenimiento de acuerdo al porcentaje indicado para ello en el SICP y por el plazo indicado en este apartado.

En el caso de que la competencia se desarrolle por más de un día, la garantía de mantenimiento de oferta deberá cubrir a partir del primer día del inicio de la etapa competitiva.

## **Subcontratación**

El porcentaje permitido para la subcontratación será de:

No Aplica

El oferente podrá indicar junto con la oferta las personas a ser subcontratadas, o, en la etapa contractual previa a la autorización por parte de la contratante. El formulario de personas a subcontratar/subcontratadas, deberá ser presentado de acuerdo a la etapa en la que se indique la subcontratación, siendo susceptible de evaluación respecto a las inhabilidades del Art 21 de la Ley N° 7021/22.

## **Método de presentación**

La carga y presentación de ofertas electrónicas se regirán por las disposiciones emitidas por la DNCP. Las ofertas electrónicas podrán ser cargadas y presentadas desde la publicación de la convocatoria hasta la fecha y hora límite de presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva indicadas en el SICP.

En SBE no se admitirá el método de presentación de ofertas en doble sobre

---

## **Retiro, sustitución y modificación de las ofertas electrónicas**

Un oferente podrá retirar, sustituir o modificar su oferta presentada, hasta antes de la fecha límite de presentación e inicio de etapa competitiva, para ello deberá sujetarse a la reglamentación pertinente.

---

## **Ajuste de Precios de Oferta Electrónica**

El ajuste de precios se formaliza con la confirmación del precio ajustado de la oferta de acuerdo al acta de sesión pública virtual, constituyéndose el mismo una condición sustancial, caso contrario la oferta será rechazada.

---

## **Apertura de ofertas**

Culminada la etapa de ajustes de precios de la oferta electrónica, se procederá a la apertura de las ofertas electrónicas, en el día y hora fijados en el SICP de conformidad a las disposiciones establecidas en la normativa vigente. La apertura de ofertas electrónicas podrá establecerse desde el día siguiente hábil al cierre de la etapa de competitiva y hasta tres (03) días hábiles posteriores al mismo.

---

## **Postergación de Presentación o Suspensión de la Etapa Competitiva**

- 1. Postergación de la presentación de ofertas electrónicas:** Las convocantes podrán postergar la fecha de presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva, hasta en dos (02) oportunidades, cuando llegada la fecha límite fijada para la presentación de ofertas e inicio de etapa competitiva no se hayan presentado oferta alguna.
- 2. Suspensión de la etapa competitiva:** La DNCP podrá disponer la suspensión de la etapa competitiva por motivos de fuerza mayor, con el fin de salvaguardar la prosecución del procedimiento. A dicho efecto, se procederá a la suspensión de la competencia y se publicará un aviso en el SICP con la información pertinente. La etapa competitiva será reanudada en el plazo que resulte conveniente para el desarrollo de la Subasta, con el grupo que no haya finalizado. Los demás plazos de la competencia serán prorrogados proporcionalmente, las nuevas fechas serán difundidas mediante un aviso en el SICP, de lo cual quedará constancia en el Acta de Sesión Pública Virtual

---

## **Visita al sitio de ejecución del contrato**

La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:

No Aplica

#### 1. Difusión de la visita

La visita o inspección técnica deberá fijarse de forma previa a la fecha tope de consulta, previendo como mínimo el plazo de difusión de (02) dos días hábiles. En todos los casos, el procedimiento para su realización deberá difundirse en las bases de la contratación.

Cuando la convocante haya establecido la visita o inspección técnica, en las bases de la contratación, el oferente que conozca el sitio podrá declarar bajo fe de juramento conocer el sitio y que cuenta con la información suficiente para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Cuando por la naturaleza o complejidad de la contratación sea imprescindible la realización de la visita técnica, la convocante podrá establecer la obligatoriedad de dicha visita a través del SICP. En estos casos no se aceptará la presentación de la declaración jurada.

#### 2. Desarrollo de la visita.

Se registrará en acta los asistentes, la fecha, lugar, hora de realización y funcionarios participantes. Los representantes de los oferentes que asistan a la visita podrán contar con una autorización, bastando para ello la presentación de una nota del oferente. La falta de presentación de esta autorización no impide su participación en la visita o inspección técnica.

Los gastos relacionados con dicha visita correrán por cuenta del oferente.

---

## Incoterms

La edición de incoterms para esta licitación será:

No Aplica

Las expresiones DDP, CIP, FCA, CPT y otros términos afines, se regirán por las normas prescriptas en la edición vigente de los Incoterms publicada por la Cámara de Comercio Internacional.

Durante la ejecución contractual, el significado de cualquier término comercial, así como los derechos y obligaciones de las partes serán los prescritos en los Incoterms, a menos que sea inconsistente con alguna disposición del Contrato.

---

## Autorización del Fabricante

Los ítems a los cuales se le requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:

No Aplica

Cuando la convocante lo requiera, el oferente deberá acreditarse la cadena de autorizaciones, hasta el fabricante, productor o prestador de servicios.

La autorización deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañada de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay. Así también cada autorización debe indicar a que ítem corresponde.

---

## Muestras

Se requerirá la presentación de muestras de los siguientes ítems y en las siguientes condiciones:

No Aplica

En caso de ser solicitadas, las muestras serán consideradas requisito indispensable para la evaluación de la oferta y deberán ser presentadas junto con la oferta, o bien en el momento y plazo fijado por la convocante en este apartado. La falta de presentación en la forma y plazo establecido por la convocante será causal de descalificación de la oferta.

---

## Tiempo de funcionamiento de los bienes

El periodo de tiempo estimado de funcionamiento de los bienes, para los efectos de repuestos será de:

No Aplica

---

## Plazo de reposición de bienes

El plazo de reposición de bienes para reparar o reemplazar será de:

No Aplica.

El proveedor garantiza que todos los bienes suministrados están libres de defectos derivados de actos y omisiones que este hubiera incurrido, o derivados del diseño, materiales o manufactura, durante el uso normal de los bienes en las condiciones que imperen en la República del Paraguay.

1. La Contratante comunicará al proveedor la naturaleza de los defectos y proporcionará toda evidencia disponible, inmediatamente después de haberlos descubierto. La contratante otorgará al proveedor facilidades razonables para inspeccionar tales defectos.

Tan pronto reciba ésta comunicación, y dentro del plazo establecido en este apartado, deberá reparar o reemplazar los bienes defectuosos, o sus partes sin ningún costo para la contratante.

2. Si el proveedor después de haber sido notificado, no cumple dentro del plazo establecido, la contratante, procederá a tomar medidas necesarias para remediar la situación, por cuenta y riesgo del proveedor y sin perjuicio de otros derechos que la contratante pueda ejercer contra el proveedor en virtud del contrato.

**Periodo de validez de la Garantía de los bienes**

El plazo de validez de la Garantía de los bienes será el siguiente:

No Aplica

**Cobertura de Seguro de los bienes**

La cobertura de seguro requerida a los bienes será:

No Aplica

A menos que se disponga otra cosa en este apartado, los bienes suministrados deberán estar completamente asegurados en guaranies, contra riesgo de extravío o daños incidentales ocurridos durante la fabricación, adquisición, transporte, almacenamiento y entrega, de acuerdo a los incoterms aplicables.

# REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Esta sección contiene los criterios que la convocante utilizará para evaluar la oferta y determinar si un oferente cuenta con las calificaciones requeridas. Ningún otro factor, método o criterio será utilizado.

## Condición de Participación

Podrán participar de este procedimiento, las personas físicas, jurídicas y/o Consorcio, constituidos o con acuerdo de intención, inscritos en el Registro de Proveedores del Estado.

Los oferentes domiciliados en la República del Paraguay, que pretendan participar en un procedimiento de contratación, no deberán estar comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas y contratar con el Estado, establecidas en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTROS Y CONTRATACIONES PUBLICAS".

## Sucursales

En los casos de procedimientos de contratación de carácter nacional podrán participar las sucursales de las matrices internacionales constituidas en la República del Paraguay. Solo serán admitidas como criterios de adjudicación las capacidades, experiencia y aptitudes de la sucursal recabadas desde su constitución, sin admitirse la utilización de las cualidades de la casa matriz u otras filiales o sucursales.

## Conflicto de Interés

**1. Deber de Abstención del funcionario ante un posible conflicto de interés.** El funcionario público que participe en el procedimiento de contratación deberá abstenerse de intervenir, de manera directa o indirecta, en los asuntos en los que su actuación esté comprendida en alguno de los supuestos del artículo 17 de la Ley N° 7021/22. A tales efectos, deberá comunicar a su superior jerárquico o a la máxima autoridad institucional que se encuentra inmerso en uno de los supuestos legales, detallando la situación particular. En caso que corresponda, el superior jerárquico o la máxima autoridad institucional tendrá por aceptada la abstención apartando al funcionario y, de ser necesario, designará al sustituto. Se deberá dejar constancia por escrito de todo lo actuado.

**2. Apartamiento del funcionario por la Entidad Convocante.** Enterada la Convocante de que existe un conflicto de interés respecto a un funcionario público que ha sido designado o requerido para intervenir o que interviene en alguna de las etapas de la fase de contratación del suministro público, y no mediando la abstención expresa del funcionario, deberá apartarlo del asunto particular, detallando la situación que configura el conflicto de interés. La Convocante deberá dejar constancia por escrito de todo lo actuado. Se procederá a la designación del sustituto, en los casos que correspondiere.

**3. Actuaciones tras la detección de un conflicto de interés.** Si la Entidad Convocante detectare que un funcionario público comprendido en alguno de los supuestos del artículo 17 de la Ley N° 7021/22 tuvo intervención en alguna de las etapas de la fase de contratación del suministro público, adoptará las medidas que correspondan. La Convocante podrá subsanar las actuaciones en sede administrativa o revocarlas, según corresponda. Deberá dejarse constancia por escrito de todo lo



actuado y comunicarse a la DNCP. La DNCP podrá, de oficio o por denuncia fundada, realizar las investigaciones que resulten pertinentes, a fin de verificar presuntos hechos que podrían constituir conflicto de intereses y/o irregularidades en contravención con el artículo 17 de la Ley N° 7021/22, conforme las atribuciones conferidas en el artículo 132 de la Ley.

**4. Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento.** La convocante deberá verificar la “Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento” presentada por el oferente al momento de la oferta en cumplimiento de su obligación de comunicar o denunciar la existencia de posibles conflictos de intereses, de conformidad al artículo 17 de la Ley 7021/22. De comprobarse la omisión, falsedad o inexactitud de la información proporcionada y declarada en la Declaración la Convocante analizará si se configura un conflicto de interés en los términos del artículo 17 de la Ley 7021/22 y emitirá las directrices que correspondan acorde a la etapa del procedimiento de contratación. Además, la Convocante podrá resolver la descalificación de la oferta y/o rescisión del contrato respectivo.

## **Confidencialidad de la etapa de evaluación de ofertas.**

No deberá darse a conocer información alguna acerca del análisis, aclaración y evaluación de las ofertas, mientras dure el mismo de conformidad con el artículo N° 52 de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”, ni sobre las recomendaciones relativas a la adjudicación, después de la apertura en público de las ofertas, a los oferentes ni a personas no involucradas en el proceso de evaluación, hasta que haya sido dictada la resolución de adjudicación cuando se trate de un solo sobre. Cuando se trate de dos sobres, la confidencialidad de la primera etapa será hasta la emisión del acto administrativo de selección de ofertas técnicas, reanudándose la confidencialidad después de la apertura en público de las ofertas económicas hasta la emisión de la resolución de adjudicación.

## **Requisitos de Calificación**

**Calificación Legal.** Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22. Esta declaración forma parte del formulario de oferta.

Serán rechazadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuesta y contratar con el Estado, a la hora y fecha límite de presentación de ofertas o a la fecha de firma del contrato.

A los efectos de la verificación de la existencia de prohibiciones o limitaciones contenidas en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis:

**1°** Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas, el cual comprende la declaración jurada de no estar comprendido en las prohibiciones y limitaciones para presentar propuesta y contratar.

**2°** Además, deberá verificar la presentación de la declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento, y de las constancias de registro de estructura jurídica y de beneficiarios finales, a fin de verificar que los oferentes no se encuentren incurso en las causales previstas en el Art 21 de la Ley N° 7021/22.

**3°** Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos d) y e) del artículo 21 de la Ley, aparecen en la base de datos del SINARH del VICE MINISTERIO DE CAPITAL HUMANO Y GESTION ORGANIZACIONAL.

**4°** Si se constatará que alguna de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH del VICE MINISTERIO DE CAPITAL HUMANO Y GESTION ORGANIZACIONAL, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá contratar con el Estado, exponiendo los motivos para aceptar o rechazar la oferta, según sea el caso.

5° Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de Declaración de Personas, debidamente firmado, en el Registro de Proveedores del Estado, conforme a los estándares establecidos, y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de “Sanciones a Proveedores” del SICP. Con el objeto de verificar si los directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se encuentren dentro de los criterios contemplados en los incisos h), i), y j) de la Ley 7021/22, además la convocante se encuentra facultada de solicitar informes internos institucionales para el cotejo de la información con respecto a los incisos mencionados. La declaración jurada deberá contar con información vigente al momento de la presentación de las ofertas y el oferente será responsable de la actualización del documento que obre en el registro de proveedores del Estado. En caso de que el oferente no cuente con dicho Formulario en su registro, la Convocante procederá a solicitarlo durante la etapa de evaluación de ofertas. Si el oferente no responde el pedido o no remite el citado Formulario, se procederá al rechazo de la oferta.

6° El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente y las obrantes en el registro de sancionados de la DNCP.

7° El comité verificará en fuentes públicas de información de libre acceso, si el oferente o sus integrantes, se encuentran en los demás supuestos contenidos en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, pudiendo utilizar como guía instructiva el documento aprobado por la DNCP. En caso de requerirse, el comité podrá solicitar aclaración al oferente sobre la vigencia de la información obrante en las fuentes respectivas.

8° En caso de que aplique la subcontratación y que el oferente haya presentado el formulario de personas a subcontratar/subcontratadas junto con la oferta, el Comité de Evaluación de Ofertas deberá evaluar el contenido del formulario a los efectos de constatar que el subcontratista no se encuentra comprendido en alguna de las causales de prohibición previstas en el Art. 21 de la Ley N° 7021/22, pudieron requerir al oferente la información que sea necesaria.

Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos en virtud a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, la oferta será rechazada y se remitirán los antecedentes a la DNCP para los fines pertinentes.

## **Método de Evaluación**

El método de evaluación del presente procedimiento de contratación será basado únicamente en precio.

## **Análisis de los precios ofertados**

**Para evaluación de ofertas con el criterio basado únicamente en precio.**

Luego de haber realizado la corrección de errores aritméticos y de ordenar las ofertas presentadas de menor a mayor, el Comité de Evaluación procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado de cada ítem, rubro o partida adjudicable, conforme al siguiente parámetro:

En contrataciones en general: cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea 25% por debajo del precio referencial y 15% por encima del referencial establecido por la convocante y difundido con el llamado a contratación.

Si el oferente no respondiese la solicitud, o la respuesta no sea suficiente para justificar el precio ofertado del bien o servicio, el precio será declarado inaceptable y la oferta rechazada.

El análisis de los precios, con esta metodología, será aplicado a cada ítem, rubro o partida que componga la oferta y en cada caso deberá ser debidamente fundada la decisión adoptada por la Convocante en el ejercicio de su facultad discrecional.

## Composición de Precios

La estructura mínima del desglose de composición de los precios, será:

1	COSTO DE PRODUCTO Y/O MANO DE OBRA
2	IMPUESTOS
3	GASTOS OPERACIONALES
4	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5	UTILIDAD
6	PRECIO TOTAL

El oferente podrá presentar junto con su oferta el desglose de composición de precios, cuando su oferta se encuentre fuera de los parámetros establecidos en la cláusula anterior.

Cuando la Convocante requiera el desglose con el propósito de facilitar el análisis y comparación de las ofertas, el oferente deberá ajustarse a la estructura mínima establecida y, en caso de considerarlo pertinente, podrá complementarla e incluir una explicación detallada o parámetros que permitan aclarar aspectos puntuales de su composición y/o sustentar la razonabilidad de sus precios.

## Certificado de Producto y Empleo Nacional - CPS

**a) Oferentes.** A los efectos de acogerse al beneficio de la aplicación del margen de preferencia, el oferente deberá contar con el Certificado de Producto y Empleo Nacional (CPEN). El certificado debe ser emitido como máximo a la fecha y hora tope de presentación de ofertas. La falta del CPEN no será motivo de descalificación de la oferta, sin embargo, el oferente no podrá acogerse al beneficio.

El comité de evaluación verificará en el portal oficial indicado por el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) la emisión en tiempo y forma del CPEN declarado por los oferentes. No será necesaria la presentación física del Certificado de Producto y Empleo Nacional.

Independientemente al sistema de adjudicación, el margen de preferencia será aplicado a cada bien o servicio objeto de contratación que se encuentre indicado en la planilla de precios.

### **b) Oferentes en Consorcio:**

**b.1. Provisión de Bienes.** El CPEN debe ser expedido a nombre del oferente que fabrique o produzca los bienes objeto de la contratación. En el caso que ninguno de los oferentes consorciados fabrique o produzca los bienes ofrecidos, el consorcio deberá contar con el CPEN correspondiente al bien ofertado, debiendo encontrarse debidamente autorizado por el fabricante. Esta autorización podrá ser emitida a nombre del consorcio o de cualquiera de los integrantes del mismo.

b.2. Provisión de Servicios. (se entenderá por el término “servicio” aquello que comprende a los servicios en general, las consultorías, obras públicas y servicios relacionados a obras públicas).

Todos los integrantes del consorcio deben contar con el CPEN.

Excepcionalmente se admitirá que no todos los integrantes del consorcio cuenten con el CPEN para aplicar el margen de preferencia, cuando el servicio específico se encuentre detallado en uno de los ítems de la planilla de precios, y de los documentos del consorcio (acuerdo de intención o consorcio constituido) se desprenda que el integrante del consorcio que cuenta con el CPEN será el responsable de ejecutar el servicio licitado

## Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación

### Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación

<p><b>1. Formulario de Oferta (*)</b></p> <p><i>[El formulario de oferta, deberá ser generado en el módulo de oferta electrónica y se considerará que el listado de ítems forma parte del formulario de oferta electrónica, y deberá sujetarse en todo lo demás a la reglamentación vigente.]</i></p>
<p><b>2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)</b></p> <p><i>[La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma establecida en el SICP.</i></p>
<p><b>3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social (**)</b></p>
<p><b>4. Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento. (**)</b></p>
<p><b>5. Certificado de Producto y Empleo Nacional emitido por el MIC, en formato físico, solo en caso de imposibilidad de certificación electrónica. (**)</b></p>
<p><b>6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)</b></p>
<p><b>7. Patente comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento del oferente. (**)</b></p>
<p><b>8. Declaración Jurada de “Declaración de Personas”, de conformidad con el formulario estándar – Sección Formularios, cuando no se encuentre en el Registro de Proveedores (**)</b></p>

<b>9. Documentos legales. Oferentes</b>
<b>9.1. Personas Físicas.</b>
a. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)
b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes – RUC (*)
c. 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. (*)
<b>9.2. Personas Jurídicas.</b>
a. Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución, según el tipo de sociedad y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes. (**)
c. Fotocopia simple de los documentos de identidad de los representantes o apoderados de la sociedad. (*)
d. 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 en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar a la persona jurídica, 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. (*)
<b>9.3. Oferentes en Consorcio en formación.</b>
a. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio, en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. (*)

- b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio en formación y que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención para consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (\*):
  - I. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por escritura pública, o
  - II. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por acuerdo privado. Cada integrante del consorcio que sea persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes. (Personas Físicas) y, las personas jurídicas domiciliadas en Paraguay deberán presentar los documentos requeridos para Oferentes (Personas Jurídicas).
  - III. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes) (\*).

#### 9.4. Oferentes en Consorcios constituidos o formalizados.

- a. Original o fotocopia del instrumento público (escritura pública) de constitución del consorcio. (\*)

- b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio. Estos documentos pueden consistir en (\*):
  - i. Original o fotocopia del instrumento público (escritura pública) de constitución del consorcio.
  - ii. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes).

En el Módulo de Oferta Electrónica, el oferente deberá cargar los datos en el Formulario de oferta electrónica de conformidad a la normativa vigente.

Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).

Los documentos indicados con asterisco (\*) son considerados documentos sustanciales a ser presentados con la oferta de conformidad al Decreto Reglamentario.

Los documentos indicados con doble asterisco (\*\*) deberán estar vigentes a la fecha y hora tope de presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva.

La falta de firma en documentos formales no será un motivo de descalificación, salvo que expresamente se disponga la exigencia de la firma del oferente en cuyo caso la omisión o disconformidad deberá analizarse conforme a los Artículos 77, 78 y 80 del Decreto 2264/24.

Respecto al punto 3, cuando el oferente se encuentre activo sin movimiento, deberá presentar la documentación respaldatoria expedida por autoridad competente. En caso de no contar con personal subordinado por tratarse de un consultor individual, el oferente deberá presentar el certificado de no hallarse inscripto en el IPS.

## Capacidad Financiera

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

a. **Para contribuyente de IRACIS/IRE RG.**

*Deberán cumplir el siguiente parámetro:*

a. Ratio de Liquidez: activo corriente / pasivo corriente

***Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)***

b. Endeudamiento: pasivo total / activo total

***No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)***

c. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital

***El promedio de los años (2022, 2023 y 2024) no deberá ser negativo***

b. **Para contribuyente de IRPC/IRE SIMPLE o IRACIS/IRE SIMPLE**

*Deberán cumplir el siguiente parámetro:*

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

***Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)***

c. **Para contribuyente de IRP/IRP RSP**

*Deberán cumplir el siguiente parámetro:*

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

***Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)***

d. **Para contribuyentes de exclusivamente IVA General**

*Deberán cumplir el siguiente parámetro:*

Eficiencia: (Ingreso/Egreso)

***Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2022, 2023 y 2024)***

Los oferentes al efecto de lo anteriormente señalado, deberán presentar los documentos que se indican en los requisitos documentales.

**Observación:** Si en alguno de los tres años, o los tres años presentados por la Empresa, su pasivo es igual a 0, se considerará el Ratio de Liquidez igual a 1 y se dará por cumplido el Ratio de Endeudamiento.

Esta salvedad en el PBC hace posible calcular el promedio del índice de liquidez de los 3 (tres) ejercicios analizados, debido a que se otorga un valor que puede ser promediado.

## Requisitos documentales para la evaluación de la capacidad financiera

Para evaluar el presente criterio, el oferente deberá presentar las siguientes documentaciones:

a. Balance General y Cuadro de Estado de Resultados de los tres años ***(2022, 2023 y 2024)*** para contribuyente de IRACIS/IRE RG.

b. IVA General de 36 (treinta y seis) meses ***(2022, 2023 y 2024)*** para contribuyentes sólo del IVA General.

c. Formulario 106 IRPC, Formulario 501 IRE Simple de los 3 (tres) años ***(2022, 2023 y 2024)*** para contribuyentes del IRPC/IRE SIMPLE o IRACIS/IRE SIMPLE.

d. Formulario 104 IRP, Formulario 515 IRP-RSP de los 3 (tres) años ***(2022, 2023 y 2024)*** para contribuyentes de IRP/IRP-RSP

---

## Experiencia requerida

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

### *Lote N° 1 - Gestión de Mora:*

- Demostrar la experiencia en el **servicio de la gestión de cobranzas** con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales, por un monto equivalente al 35 % como mínimo del monto total establecido para cada lote, de los últimos 2 (dos) años (2023, 2024). Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.

### *Lote N° 2 - Atención al Cliente*

- Demostrar la experiencia en el **servicio de atención al cliente** con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales, por un monto equivalente al 35 % como mínimo del monto total establecido para cada lote, de los últimos 5 (cinco) años (2020, 2021, 2022, 2023, 2024). Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.

La actividad comercial, industrial o de servicios debe estar vinculada con el tipo de bienes o servicios a contratar.

---

## Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia

### *Lote N° 1 - Gestión de Mora:*

- Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.

### *Lote N° 2 - Atención al Cliente*

- Copia de contratos, facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.

Se deberá acreditar que el giro comercial de la empresa corresponde al procedimiento de contratación ofertado, para lo cual deberá presentar copia simple y legible del documento que acredite la actividad comercial, industrial o de servicio, pudiendo ser: la constancia de RUC, patente municipal o documentos constitutivos, siempre que de la documentación se desprenda su actividad comercial y la correspondencia al procedimiento objetado. Cuando no resulte aplicable la constancia de RUC, la patente municipal o los documentos constitutivos, el oferente deberá manifestar y justificar esta condición en su oferta y presentar otra documentación a los efectos de acreditar el giro comercial.

---

## Capacidad Técnica

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:



**Para ambos lotes:**

1. El Oferente deberá demostrar conformidad en la prestación del Servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 2 (dos) años. (Años 2023, 2024).
2. El oferente debe contar con la experiencia mínima de 3 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twiter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).
3. El oferente debe contar con una línea de contingencia.
4. **Infraestructura del edificio:** el oferente, debe contar con equipamiento de seguridad y protocolos ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además, debe contar con esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en el cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF, en caso de eventos, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.
5. **Data Center y/o Sala Técnica:** El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, *routers*, *switches*, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.
6. **Enlaces:** El oferente debe disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

**Lote N° 1 Gestión de Mora:**

1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.
2. El Oferente debe contar con un sistema de Gestión de Mora.
3. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.
4. El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada.

**Lote N° 2 Atención al Cliente**

1. El Oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas.
2. El Oferente debe contar con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.
3. El Oferente debe contar con un sistema de gestión de la relación con clientes.
4. El Oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.
5. El oferente debe contar con una línea de contacto con el cliente Whatsapp y otra línea de contingencia ante algún evento que pueda suceder.
6. Debe contar con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.

## **Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica**

**Para ambos lotes:**

1. El Oferente debe presentar mínimo 3 (tres) copias constancias, notas y/o actas donde deberá demostrar la conformidad del Servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos dos (dos) años. (Años 2023, 2024).
2. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale la prestación mínima de 3 años en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).

3. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios.
4. **Infraestructura del edificio:** el oferente presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con equipamiento de seguridad y protocolos ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además copia simple del contrato de esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en el cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF,
5. **Data Center y/o Sala Técnica:** El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, *routers*, *switches*, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.
6. **Enlaces:** El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que dispone del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

#### **Lote N° 1 Gestión de Mora:**

1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 100 (cien) posiciones activas.
2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.
3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.
4. El oferente deberá presentar Declaración Jurada en la que manifieste que la plataforma informática que posee será adaptada a la plataforma informática proveída por el banco para la gestión dentro de lo que dure el servicio.

#### **Lote N° 2 Atención al Cliente**

1. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una infraestructura con capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas.
2. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.
3. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.
4. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.
5. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una línea de contacto con el cliente como Whatsapp y otra línea de contacto de contingencia en caso de algún evento.
6. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.

## **Otros criterios que la convocante requiera**

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

#### **Para Personas Jurídicas u Oferentes en Consorcio.**

\* Copias simples 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.

#### **Para los oferentes consorciados:**

a. CAPACIDAD FINANCIERA	Los índices financieros deberán ser cumplidos el 100% por cada uno de los integrantes.
b. EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA	Todas las partes combinadas deberán cumplir con el 100% de los requisitos solicitados.
c. CALIFICACIÓN LEGAL	El socio líder y cada socio deberá cumplir con el <b>100%</b> de lo exigido

**OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:**

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

## Aclaración de las ofertas

Con el objeto de realizar la revisión, evaluación, comparación y posterior calificación de ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar a los oferentes, aclaraciones respecto de sus ofertas, dichas solicitudes y las respuestas de los oferentes se realizarán por escrito.

A los efectos de confirmar la información o documentación suministrada por el oferente, el Comité de Evaluación, podrá solicitar aclaraciones a cualquier fuente pública o privada de información.

Las aclaraciones de los oferentes que no sean en respuesta a aquellas solicitadas por la convocante, no serán consideradas.

No se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación a los precios ni a la sustancia de la oferta, excepto para confirmar la corrección de errores aritméticos.

El comité de evaluación podrá solicitar aclaración respecto al CPEN, cuando se deba a omisiones o errores formales en la lista de precio, debiendo el oferente limitarse a responder a la solicitud de aclaración remitiendo el formulario respectivo anexo al Pliego.

## Disconformidad, errores y omisiones

Siempre y cuando una oferta se ajuste sustancialmente a las bases de la contratación, el Comité de Evaluación, requerirá que cualquier disconformidad u omisión que no constituya una desviación significativa, sea subsanada en cuanto a la información o documentación que permita al Comité de Evaluación realizar la calificación de la oferta.

A tal efecto, el Comité de Evaluación emplazará por escrito al oferente a que presente la información o documentación necesaria, dentro de un plazo razonable no menor a un día hábil, bajo apercibimiento de rechazo de la oferta. El Comité de Evaluación podrá reiterar el pedido cuando la respuesta no resulte satisfactoria, toda vez que no se viole el principio de igualdad.

Para los casos de ajustes de precios de las ofertas electrónicas, toda vez que se hayan realizado lances durante la etapa

competitiva, el oferente deberá ajustar su listado de ítems al precio final de la competencia electrónica, a través del módulo de ofertas electrónicas.

Si como consecuencia del resultado de la división del precio total subastado respecto a la cantidad, se obtuviere una cifra con decimales, se deberá realizar el redondeo del mismo hacia abajo, de modo a que el precio total no supere al que figure en el Acta de Sesión Pública Virtual como precio final, conforme al sistema de adjudicación establecido (ítem, lote, total).

En la consignación de los precios unitarios finales, el oferente no podrá aumentar el precio unitario cargado inicialmente para la presentación de ofertas electrónicas e inicio de la etapa competitiva.

En caso de que el oferente no haya realizado lance durante la etapa competitiva, los precios permanecerán invariables.

## **Criterios de desempate de ofertas**

En caso de que existan dos o más oferentes solventes que cumplan con todos los requisitos establecidos en el pliego de bases y condiciones del procedimiento de contratación, igualen en precio y sean sus ofertas las más bajas, el vencedor de cada grupo subastado será el que lo haya ingresado primero.

Siempre que el criterio de desempate establecido, no sea aplicable, el comité de evaluación determinará cuál de ellas es la mejor calificada para ejecutar el contrato utilizando los criterios dispuestos para el efecto por la DNCP en la reglamentación pertinente.

## **Notificación del resultado**

La notificación del resultado se realizará a través del SICP de manera automática, desde la publicación de los documentos en el SICP, a los correos declarados en el Registro de Proveedores del Estado de los oferentes presentados. A efectos de la notificación oficial, solo serán considerados tales correos electrónicos. Dicha notificación, al tiempo de la publicación de los documentos en el SICP, comprenderá la Resolución del resultado de la adjudicación y el informe de evaluación respectivo.

En casos excepcionales regulados por la DNCP, las Convocantes podrán dar a conocer el resultado por otros medios físicos o electrónicos a cada uno de los oferentes, remitiendo junto a la notificación, la copia íntegra de la resolución de adjudicación y del informe de evaluación, de conformidad al artículo 82 del Decreto.

En caso de que la convocante opte por la notificación física a los oferentes participantes, ésta deberá contar con la mención de haberse acompañado el informe de evaluación y la resolución de adjudicación correspondientes y con el acuse de recibo. De no contar con este último, se considerará que la notificación fue realizada en la fecha de publicación de los documentos relativos al resultado en el SICP.

En caso de que la convocante opte por la notificación por correo electrónico, se considerará que el oferente ha sido debidamente notificado desde el día siguiente de la notificación, en consecuencia, no se requerirá del acuse de recibo por parte del oferente.

La solicitud del Informe de Evaluación suspende el plazo para formular protestas hasta tanto la convocante haga entrega de dicha copia al oferente solicitante.

Las cancelaciones o declaraciones desiertas deberán ser notificadas a todos los oferentes, según el procedimiento indicado precedentemente.

Las notificaciones realizadas en virtud al contrato, deberán ser por escrito y dirigirse a la dirección indicada en el contrato.

---

## Criterios de Adjudicación

De acuerdo con el mercado, el objeto del contrato y el ciclo de vida del bien o servicio, podrá usarse uno o la combinación de varios criterios, previstos en el artículo 52 de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.

La adjudicación de la oferta solo podrá fundamentarse en la evaluación de los criterios señalados en los documentos del procedimiento de contratación.

La convocante adjudicará el contrato al oferente cuya oferta haya sido evaluada como la más baja y cumpla sustancialmente con los requisitos de las bases y condiciones, siempre y cuando la convocante determine que el oferente está calificado para ejecutar el contrato satisfactoriamente.

1. La adjudicación en los procedimientos de contratación en los cuales se aplique el atributo de contrato abierto, se efectuará por las cantidades o montos máximos solicitados en el procedimiento de contratación, sin que ello implique obligación de la convocante de requerir la provisión de esa cantidad o monto durante de la vigencia del contrato, obligándose sí respecto de las cantidades o montos mínimos establecidos.
2. En caso de que la convocante no haya adquirido la cantidad o monto mínimo establecido, deberá consultar al proveedor si desea ampliarlo para el siguiente ejercicio fiscal, hasta cumplir el mínimo.
3. Al momento de adjudicar el contrato, la convocante se reserva el derecho a disminuir la cantidad de Bienes y/o Servicios requeridos, por razones de disponibilidad presupuestaria u otras razones debidamente justificadas. Estas variaciones no podrán alterar los precios unitarios u otros términos y condiciones de la oferta y de los documentos de la licitación.

En aquellos procedimientos de contratación en los cuales se aplique el atributo de contrato abierto, cuando la Convocante deba disminuir cantidades o montos a ser adjudicados, no podrá modificar el monto o las cantidades mínimas establecidas en las bases de la contratación.

---

## Audiencia Informativa

Una vez notificado el resultado del proceso, el oferente tendrá la facultad de solicitar una audiencia a fin de que la convocante explique los fundamentos que motivan su decisión.

La solicitud de audiencia informativa no suspenderá ni interrumpirá el plazo para la interposición de protestas.

El procedimiento de realización de la misma deberá ajustarse a las reglamentaciones vigentes para el efecto.

# SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Esta sección constituye el detalle de los bienes con sus respectivas especificaciones técnicas - EETT, de manera clara y precisa para que el oferente elabore su oferta. Salvo aquellas EETT de productos ya determinados por plantillas aprobadas por la DNCP.

## Suministros y Especificaciones técnicas.

Esta sección constituye el detalle de los bienes con sus respectivas especificaciones técnicas - EETT, de manera clara y precisa para que el oferente elabore su oferta. Salvo aquellas EETT de productos ya determinados por plantillas aprobadas por la DNCP.

El Suministro deberá incluir todos aquellos ítems que no hubiesen sido expresamente indicados en la presente sección, pero que pueda inferirse razonablemente que son necesarios para satisfacer el requisito de suministro indicado, por lo tanto, dichos bienes y servicios serán suministrados por el Proveedor como si hubiesen sido expresamente mencionados, salvo disposición contraria en el Contrato.

Los bienes y servicios suministrados deberán ajustarse a las especificaciones técnicas y las normas estipuladas en este apartado. En caso de que no se haga referencia a una norma aplicable, la norma será aquella que resulte equivalente o superior a las normas oficiales de la República del Paraguay. Cualquier cambio de dichos códigos o normas durante la ejecución del contrato se aplicará solamente con la aprobación de la contratante y dicho cambio se registrará de conformidad a la cláusula de adendas y cambios convenios modificatorios.

El Proveedor tendrá derecho a rehusar responsabilidad por cualquier diseño, dato, plano, especificación u otro documento, o por cualquier modificación proporcionada o diseñada por o en nombre de la Contratante, mediante notificación a la misma de dicho rechazo.

## Identificación de la unidad solicitante y justificaciones

En este apartado la convocante deberá indicar los siguientes datos:

- **Nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado:** Lote N° 1: Carolina Ramírez, Gerente Departamental, Gerencia Departamental de Seguimiento y Recuperación Vía Directa. Lote N° 2: Pablo Martínez, Gerente Departamental, Gerencia Departamental de Canales Alternativos.
- **Justificación de la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:** La necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación radica en contar con un servicio de atención telefónica para los clientes, entidades, usuarios, y ciudadanos en general que deseen comunicarse con el BNF. Brindar soporte telefónico atendiendo sus diferentes necesidades para la resolución de inconvenientes en forma rápida y precisa, respuestas varias conforme a las consultas recibidas, así como gestión de cobranzas y ventas de productos y/o servicios varios que ofrece el Banco.  
Corresponde a un servicio indispensable para mantener la calidad de la atención al cliente, la recuperación de créditos mediante gestiones de llamadas y la venta de productos y servicios del Banco.
- **Justificación de la planificación:** Se trata de un llamado periódico, sucesivo ya que la necesidad es continua.
- **Justificación las especificaciones técnicas establecidas:** Las especificaciones que fueron remitidas son las que se adecuan a las necesidades del Banco.

## Especificaciones Técnicas "CPS"

Los productos y/o servicios a ser requeridos cuentan con las siguientes especificaciones técnicas:

El propósito de la Especificaciones Técnicas (EETT), es el de definir las características técnicas de los bienes que la convocante requiere. La convocante preparará las EETT detalladas teniendo en cuenta que:

- Las EETT sirven de referencia para verificar el cumplimiento técnico de las ofertas y posteriormente evaluarlas. Por lo tanto, unas EETT bien definidas facilitarán a los oferentes la preparación de ofertas que se ajusten a los documentos de licitación, y a la convocante el examen, evaluación y comparación de las ofertas.
- En las EETT se deberá estipular que todos los bienes o materiales que se incorporen en los bienes deberán ser nuevos, sin uso y del modelo más reciente o actual, y que contendrán todos los perfeccionamientos recientes en materia de diseño y materiales, a menos que en el contrato se disponga otra cosa.
- En las EETT se utilizarán las mejores prácticas. Ejemplos de especificaciones de adquisiciones similares satisfactorias en el mismo sector podrán proporcionar bases concretas para redactar las EETT.
- Las EETT deberán ser lo suficientemente amplias para evitar restricciones relativas a manufactura, materiales, y equipo generalmente utilizados en la fabricación de bienes similares.
- Las normas de calidad del equipo, materiales y manufactura especificadas en los Documentos de Licitación no deberán ser restrictivas. Se deberán evitar referencias a marcas, números de catálogos u otros detalles que limiten los materiales o artículos a un fabricante en particular. Cuando sean inevitables dichas descripciones, siempre deberá estar seguida de expresiones tales como "o sustancialmente equivalente" u "o por lo menos equivalente", remitiendo la aclaración respectiva. Cuando en las ET se haga referencia a otras normas o códigos de práctica particulares, éstos solo serán aceptables si a continuación de los mismos se agrega un enunciado indicando otras normas emitidas por autoridades reconocidas que aseguren que la calidad sea por lo menos sustancialmente igual.
- Asimismo, respecto de los tipos conocidos de materiales, artefactos o equipos, cuando únicamente puedan ser caracterizados total o parcialmente mediante nomenclatura, simbología, signos distintivos no universales o marcas, únicamente se hará a manera de referencia, procurando que la alusión se adecue a estándares internacionales comúnmente aceptados.

- Las EETT deberán describir detalladamente los siguientes requisitos con respecto a por lo menos lo siguiente:

- (a) Normas de calidad de los materiales y manufactura para la producción y fabricación de los bienes.
  - (b) Lista detallada de las pruebas requeridas (tipo y número).
  - (c) Otro trabajo adicional y/o servicios requeridos para lograr la entrega o el cumplimiento total.
  - (d) Actividades detalladas que deberá cumplir el proveedor, y consiguiente participación de la convocante.
  - (e) Lista detallada de avales de funcionamiento cubiertas por la garantía, y las especificaciones de las multas aplicables en caso de que dichos avales no se cumplan.
- Las EETT deberán especificar todas las características y requisitos técnicos esenciales y de funcionamiento, incluyendo los valores máximos o mínimos aceptables o garantizados, según corresponda. Cuando sea necesario, la convocante deberá incluir un formulario específico adicional de oferta (como un Anexo a la de Oferta), donde el oferente proporcionará la información detallada de dichas características técnicas o de funcionamiento con relación a los valores aceptables o garantizados.

Cuando la convocante requiera que el oferente proporcione en su oferta datos sobre una parte de o todas las Especificaciones Técnicas, cronogramas técnicos, u otra información técnica, la convocante deberá detallar la información requerida y la forma en que deberá ser presentada por el oferente en su oferta.

Si se debe proporcionar un resumen de las EETT, la convocante deberá insertar la información en la tabla siguiente. El oferente preparará un cuadro similar para documentar el cumplimiento con los requerimientos.

## Detalle de los bienes y/o servicios

Los bienes y/o servicios deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas y normas:

Ítem N°	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Presentación
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Evento
2	Atención al Cliente Gestión operadores	1	Hora	Evento

### SUMINISTROS REQUERIDOS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Este llamado será para la contratación del servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento que incluirá llamadas entrantes, salientes, u otro medio de comunicación y contacto, para la Gestión de mora, Atención al Cliente como:

- Responder preguntas.
- Resolver problemas.
- Dirigir a las personas que llaman a los departamentos adecuados.
- Ofrecer una asistencia técnica a los clientes.

**Infraestructura del edificio:** el oferente, debe contar con equipamiento de seguridad y protocolos de ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos. Además, debe contar con esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en el cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF, en caso de eventos, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.

#### Cantidad de personal operativo:

La cantidad mínima de personal operativo dedicado exclusivamente para el Banco Nacional de Fomento, previendo la cantidad 15 exclusivamente para el Lote 1 y 109 para el Lote 2, distribuidos conforme a lo establezca las necesidades del Banco y acorde a los servicios establecidos, pudiendo esto aumentar a según necesidad de la contratante.

**Contingencia tecnológica prevista para el servicio:** Todos los equipos de comunicaciones y *networking* deben contar con fuentes redundantes y el proveedor con sistemas de *back up* y restablecimiento de operaciones en caso de contingencias.

**Tipo de servicio de tecnología utilizado:** Especificar si los servicios se basan en telefonía tradicional, IP (Internet *protocol*) o híbrida (tradicional + IP), tecnología de gestión de *Call Center* e IVR. La central telefónica a utilizar para el servicio debe cumplir con el Standard de comunicación H323 y tener compatibilidad de integración con otras PBX.

#### Data Center

El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, *routers*, *switches*, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario.

Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala.

Además, deberá contar con los siguientes puntos, a fin de reforzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos:

- Plan de Respuesta a Incidentes y notificación al BNF en menos de 24 horas.
- Implementación de mecanismos de Data Loss Prevention (DLP).
- Capacitación en seguridad de la información a todo el personal operativo.
- Prohibición de usuarios genéricos; solo accesos nominativos con registro individual.



- Generación y retención de logs de seguridad por al menos 12 meses.
- Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.
- Ejecución anual de pruebas de seguridad (pentest/auditorías técnicas) con reporte al BNF.

### *Energía*

El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. (cuentan con generador, el servicio no cae)

El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos. Mantener el servicio sin interrupciones.

**Enlaces:** El oferente debe instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF. El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 6 Mbps como mínimo.

### ***LOTE N° 1: SERVICIO DE GESTIÓN DE MORA***

El objetivo general de la contratación es la implementación de un servicio tercerizado de Gestión de Mora para el BNF.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. La formulación de la propuesta de diseño integral de la solución de servicio de Gestión de mora, incluyendo la integración de voz y datos con la PABX y centro de cómputos del Banco Nacional de Fomento para el consumo de los datos, la provisión de la infraestructura, tecnología (*hardware* y *software*) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio. La gestión de llamadas salientes desde la PABX del proveedor, deberá estar integrado con una VPN y los sistemas del BNF.
2. El servicio de gestión de mora será medido por los objetivos definidos por el BNF. Además, la contratante podrá incluir herramientas tecnológicas para el control eficiente del servicio.

**Gestión de Mora** Gestión de cobranza sobre la cartera de préstamos, tarjetas de crédito, y todos los productos financieros que el Banco desarrolle para sus clientes, a través de contactos telefónicos (llamadas salientes y todas las acciones de cobranzas por parte del proveedor, incluyendo SMS, IVR, whatsapp y correo electrónico) a la base de clientes a ser proveído por éste. La cobranza se gestiona de acuerdo a los siguientes tramos:

- 0 días de atraso (cobranza preventiva)
- 1 a 30 días de atraso
- 31 a 60 días de atraso
- 61 a 90 días de atraso
- 91 a 120 días de atraso
- 121 a 150 días de atraso
- 151 a 180 días de atraso
- 181 días de atraso y que se encuentren en gestión directa pre judicial.

La propuesta debe incluir todos los tramos y se abonará sobre horas operador.

Desde un plano técnico-operativo, la gestión deberá incluir las siguientes acciones que deberá asegurar el oferente adjudicado:

#### ***GESTIÓN INTEGRAL DE MORA***

- En el primer tramo, el prestador deberá realizar acciones preventivas de mora de forma multicanal.
- Se realizará la gestión de mora sobre todos los tramos con mora. Esta gestión deberá ser llevada a cabo por agentes especializados en recupero de mora en todos sus tramos.
- El tiempo las acciones y gestiones de cada tramo será definido por cada una de las Gerencias y Sucursales intervinientes en la gestión de cobranzas y recuperación, conforme a los tramos de mora a ser gestionados.
- Adicionalmente, a lo largo del período de gestión, el prestador deberá realizar acciones complementarias, como las citadas a continuación:

#### ***Elaboración de la Línea de Tiempo de gestión***

- El prestador deberá construir una Línea de Tiempo de cada cartera asignada, lo que implica la elaboración de la estrategia operacional que tendrá la acción a lo largo del tiempo de gestión predefinido. La/s cartera/s deberán segmentarse de forma combinada por:
  - Tramo de Mora,
  - Tipo de Producto,
  - Monto de Deuda,
  - Zona Geográfica,

Tal segmentación posibilitará al prestador identificar la sucesión de acciones más apropiadas a desarrollar en cada

momento dentro de la ventana de gestión. A partir de la elaboración de la Línea de Tiempo, el prestador deberá determinar la mejor combinación de acciones personalizadas por tele-operador y complementarias a partir del uso de SMS interactivos.

#### ***Envío masivo de SMS IVR, whatsapp y Correos Electrónicos***

- A partir de la inteligencia en la administración de SMS, el prestador deberá encargarse del envío de SMS con devolución lo cual posibilitará identificar tempranamente clientes que ya han pagado y focalizar la gestión sobre los que aún no lo hicieron.
- Desde el plano técnico, esta gestión implica que la administración de envío de SMS se encuentre realizado sobre una plataforma y aplicativos que permitan el envío y el monitoreo de los resultados por parte del BNF y del mismo proveedor. La gestión de envío de SMS implica las siguientes acciones:
  - Envíos masivos de SMS
  - Reporte de envío / No envío
  - Reporte de recepción / No recepción de SMS
  - Reporte de datos erróneos
- Aplicación de respuesta de SMS (Ejemplo: Si pago, conteste 1, si pagará en las próximas 48 hs, conteste 2, etc.)
- Administración de Plataforma de SMS que posibilita varias gestiones:
  - Personificación del SMS
  - Programación de SMS
  - Envío de SMS de acuerdo a eventos
  - IVR interactivo
- Envío masivo de correos electrónicos de cobranzas
- El BNF, dispondrá una dirección de correo electrónico o mail institucional, whatsapp institucional, que será el canal para hacer las campañas, para lo cual la Gerencia de Tecnología, especificarte la División de Infraestructura y la Gerencia Departamental de Seguridad de TI, brindaran los permisos y accesos necesarios para que el Call Center pueda utilizar este canal a fin de realizar las campañas o promociones a nuestros clientes de los nuevos productos y/o servicios que estamos teniendo.

#### ***Acceso remoto del BNF a monitoreo de la gestión.***

- El prestador deberá proveer de accesos al BNF, tal que el Banco cuente con un *Login y Password* de acceso a la plataforma operacional, de monitorear *On-Line* el Estado de la cartera, las gestiones realizadas hasta el momento, el nivel de Recupero y el avance de la gestión.
- Adicionalmente, a partir de este *Login y Password* puede monitorear la gestión y desempeño de los operadores de forma *On-Line*.

#### ***Enriquecimiento de datos por parte del oferente:***

- Semanalmente el prestador deberá informar al BNF sobre aquellos casos no contactados o con datos erróneos o insuficientes a los fines que sean enriquecidos.
- En el caso de captar nuevos datos o modificaciones de datos de contacto de los clientes, el oferente deberá poder registrar la información y modificarla en el sistema integrado al Banco para que el área a cargo pueda confirmar y aprobar las modificaciones.
- Una vez enriquecidos, serán devueltos al prestador para continuar con la gestión de cobro y con los datos nuevos recomenzar el proceso de contacto intensivo de la cartera no ubicada.

#### ***Grabaciones del 100% de las llamadas***

- El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser entregadas al BNF una vez finalizado el contrato con el oferente, el archivo de grabaciones correspondiente al proveedor deberá ser posteriormente destruidas.
- En cualquier momento que sean requeridas por el BNF sobre alguna gestión puntal, la grabación será proporcionada por el prestador a las 24 horas de haber sido solicitada.

#### ***Reportes y plataforma de Autogestión***

- El oferente adjudicado deberá proveer al BNF de una Plataforma de gestión de reportes *On-line* que le de visibilidad actualizada al día de las ratios operativas de la gestión de recupero.
- El prestador proveerá al BNF de los accesos necesarios a tal plataforma a fines de asegurar una completa visibilidad de la gestión por parte del BNF.
- Los reportes básicos que deben incluir la plataforma a proveer al BNF son los siguientes:

- Reporte de Gestiones globales y por operador
- Reporte de Gs pagados por Tramo de mora
- Reporte de Casos sin datos de contacto, erróneos o insuficientes
- Reporte de Avance de la Gestión
- Reporte de Promesas tomadas
- Reporte de Promesas cumplidas vs Promesas tomadas
- Reporte de Fallecidos en cartera
- Reporte de Morosos vs Pagados
- Y otros reportes que en BNF podrá solicitar dentro del periodo contrato del servicio

***Deben incluirse dentro de las gestiones del oferente:***

- La gestión de teleoperadores especializados en procesos de recuperación.
- La supervisión de los agentes asignados a la gestión
- El costo del tráfico telefónico
- El envío del flujo de SMS
- La administración de los resultados de SMS
- El envío de mensajes IVR
- La planificación estratégica de la cartera a partir de la elaboración de la Línea de Tiempo
- La configuración del CRM customizado para los productos de BNF
- La integración con el CRM del BNF
- La grabación y almacenamiento del ciento por ciento de las gestiones realizadas
- La capacitación constante a los recursos asignados a la gestión de cobranza.
- La provisión al BNF de una Plataforma de Reportes que permitan una adecuada visibilidad de la acción de recupero en todo el tiempo de gestión.
- El acceso del BNF a la plataforma de seguimiento *On-Line* de la gestión.

***Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio***

La dimensión inicial estimada para este servicio es de 14 operadores en forma rotativa conforme a la siguiente distribución

**Horario de atención para la Gestión de Cobranzas:**

- 7 operarios de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas,
- 7 operarios de lunes a viernes de 14:00 a 20:00 horas y
- No incluye feriados ni horarios posteriores a las 20 horas.

La empresa adjudicada se compromete a realizar gestiones de toda la cartera del banco, en todos los tramos asignados, sin distinción.

Los pagos serán encaminados hacia los canales digitales o físicos disponibles de BNF y cualquier otro canal definido por la institución.

**RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA**

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

***CTI (computer and telephone integration):***

Gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por el Banco. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (*skills*). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea (*on line*) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.

***Inteligencia de discado y Predictividad requerida***

El prestador deberá contar con herramientas de discado predictivo y de inteligencia de re-discado tal que posibilite tener un alto nivel de cobertura sobre la base asignada y estándares de contacto que permitan la derivación al operador sólo de voz humana. Adicionalmente, la herramienta de discado que se requiere debe permitir configurar reglas de discado combinada por compañía telefónica, horarios de mayor contacto y mejor y último contacto efectivo.

**SISTEMAS DE COBRANZAS**

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

***Sistema de grabación de llamadas***

El oferente deberá grabar todas las llamadas realizadas durante el periodo del contrato, con el fin de realizar un control de calidad. Eventualmente el Banco podrá solicitar acceder a estas grabaciones, contar con una nube en la cual se almacenen las llamadas entrantes salientes del BNF, en caso de eventos

***Energía***

El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

#### ***Posiciones de trabajo***

El oferente deberá contar con estaciones de trabajo individuales para el servicio de cobranzas, además, deberá proveer para cada estación un *headset*.

El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

#### ***Recursos Humanos***

El proveedor del servicio tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El Contratista se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc. El Banco evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio, nivel de atención entre otros.

El Banco es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias.

Además proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio en casos de eventos climáticos, incendios, cortes de energía, pandemias y otros sucesos no advertidos

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Así también deberá contar con los siguientes recursos humanos para que la gestión operativa asegure el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de telecobranzas:

- Operadores: 14 (catorce) para la cobertura del servicio
- Supervisores: (1 cada 14 Agentes)

El costo del supervisor, analistas de calidad, analista de monitoreo, analistas de control/métricas y/u otros recursos humanos, sería el mismo de las horas estipuladas al operador, pero como nominal de 8 horas diarias.

#### **Funciones para cada Rol Operador:**

- Gestiona los contactos según los parámetros establecidos por la empresa y el Banco.
- Mantiene actualizado sus conocimientos sobre servicios y productos.
- Asiste y participa activamente en las capacitaciones planteadas.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.
- Mantiene actualizado el Work Flow de la gestión de mora.

#### **Analista de Monitoreo/Calidad:**

- Escucha las llamadas en línea y grabadas de los operadores, a fin de evaluarlas según el criterio establecido de común acuerdo con el cliente contratante.
- Califica dichas llamadas, sobre muestras aleatorias de cada operador.
- Realiza la devolución correspondiente de las calificaciones a todos los operadores.
- Identifica y manifiesta posibilidades de mejora, ya sea con una capacitación o seguimiento.
- Elabora y/o recopila reportes de gestión de operación para ser presentados a BNF.

#### **Supervisor:**

- Realiza el acompañamiento de los operadores teniendo en cuenta resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.
- Apoya la gestión de los operadores en el análisis y canalización de pedidos, reclamos y consultas.
- Identifica, controla e informa sobre necesidades de recursos/ infraestructura de su sector.
- Asegura que los operadores reciban la capacitación requerida para el trabajo. (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis, devolución).
- Realiza atención de reclamos de clientes en situación de conflicto derivadas por los operadores cuando le solicitan comunicarse con una persona de nivel superior.
- Aplica reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo.
- Identifica opciones y provee alternativas de mejora en el servicio.
- Detecta necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo.

- Mantiene actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con sus actividades.
- Mantiene actualizado y remite al Banco los reportes relacionada con sus actividades
- Colabora en el mantenimiento de un clima apropiado para el trabajo en equipo con calidad y productividad.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

#### OBSERVACIONES GENERALES

El BNF proveerá de la información necesaria a través de la plataforma informática para la gestión del servicio, y otra plataforma a ser utilizada.

#### Servicio de Cobranzas

Es requisito indispensable, en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde la firma del contrato, la integración plena de los sistemas del oferente que resulte adjudicado con el sistema del BNF, validada por una constancia firmada por la Gerencia de Área de Tecnología Informática y de Comunicaciones del BNF. Además, en caso de contar con nuevas soluciones de innovación tecnológica deberán ser incluidos, siempre que esté dentro del periodo de vigencia del contrato.

#### OTRAS CONSIDERACIONES:

- El oferente deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.
- En cualquier momento que sean requeridas por BNF alguna gestión puntal, será proporcionada por el prestador a las 24 horas de haber sido solicitada.

Luego de la integración de los sistemas de la Firma Adjudicada, con los del BNF, éste establecerá las metas de recuperación de la cartera a ser cumplidas por la Firma Adjudicada, en cuanto al tiempo de gestión como parte del servicio contratado, requisito indispensable para el pago del servicio.

#### ***LOTE N° 2: ATENCIÓN AL CLIENTE***

El objetivo general de la contratación es la implementación de un servicio tercerizado de Atención Telefónica, Auto-atención (IVR) y atención omnicanal para el BNF.

**Las Especificaciones Técnicas deberán tener como objetivo específico:**

1. La formulación de la propuesta de diseño integral de la solución de Call Center y banca telefónica, incluyendo la integración de voz y datos con la PABX y centro de cómputos del Banco Nacional de Fomento, la provisión de la infraestructura, tecnología (*hardware* y *software*) y equipamiento adecuado (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio.
2. Implementación de un servicio de Atención Telefónica de acuerdo a las especificaciones técnicas del presente pliego.
3. Diseño, desarrollo, configuración, grabación, implementación e integración con el BNF para brindar el Servicio de Banca Telefónica.
4. El servicio de *call center* será medido por los objetivos definidos por el BNF.

#### ***Atención a clientes***

Atención de llamadas entrantes derivadas de la numeración del Banco mediante una integración con la PABX del proveedor y la PABX del Banco, con capacidad total de canales sobre la troncal, el oferente deberá proveer la VPN para la integración de las PABX y los sistemas de IVR, los servicios proveídos serán: recepción, registración, análisis y solución de consultas, pedidos y/o reclamos de clientes o potenciales clientes del BNF, además del desvío de la llamada a un Sector específico del BNF cuando la situación así lo requiera y el registro de las gestiones vía notificación por correo electrónico, asistencia técnica a los clientes, habilitar una línea de WhatsApp (como contingencia en caso de eventos) y para consultas a través de videollamadas para aquellos clientes que se encuentran en el exterior y aquellos con discapacidad auditiva o visual de manera a que puedan procesar las gestiones a través del call center. Así mismo del escalamiento de acuerdo a los procesos acordados. Los operadores asignados al servicio deberán poder atender todos los productos y servicios del Banco. La capacitación sobre los mismos será responsabilidad del Banco.

El proveedor deberá poder configurar y administrar colas de llamadas diferenciadas según el tipo de clientes y/o producto, así como brindar mensajes pre grabados según la misma estratificación, ejemplo:

OPCIÓN 1 Denuncia

OPCIÓN 2 Préstamos

OPCIÓN 3 Procesos BPM

OPCIÓN 4 Consultas

El proveedor deberá realizar la grabación de IVR de las llamadas de espera mediante la locución pre grabada para campañas o mensajes específicos que el BNF requiera comunicar.

El proveedor deberá realizar la devolución de llamadas mediante la aplicación de IVR, que permita al cliente seleccionar la opción de espera o devolución de llamada, los tiempos de activación del IVR serán definidos por el Banco.

El proveedor deberá contar con una encuesta de satisfacción una vez culminado la atención al cliente y remitir semanalmente al sector encargado de administrar el contrato, así como el acceso al mismo para contar con un control de calidad.

Deberá contar con un sistema de CTI (Computer Telephony Integration) y los desarrollos necesarios para su implementación e integración con los sistemas del BNF y deberán contar con:

- Configuración entorno del servicio
- Configuración extensiones (PABX) según estrategias
- Creación de *skills* de operadores
- Creación y pruebas de estrategias de ruteo
- Integración con IVR
- Plan de Respuesta a Incidentes y notificación al BNF en menos de 24 horas.
- Implementación de mecanismos de Data Loss Prevention (DLP).
- Capacitación en seguridad de la información a todo el personal operativo.
- Prohibición de usuarios genéricos; solo accesos nominativos con registro individual.
- Generación y retención de logs de seguridad por al menos 12 meses.
- Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.
- Ejecución anual de pruebas de seguridad (pentest/auditorías técnicas) con reporte al BNF.

La integración de sistemas debe permitir al oferente resolver problemas inmediatos de los clientes del Banco a través de la realización de gestiones *online*, como bloqueo preventivo de tarjetas de crédito y débito, en caso de extravío o robo, reimpressiones de Tarjetas de Crédito y Débito, desbloqueo de contraseña de *Homebanking* y *App*, *asignar pines de consulta para nuevos usuarios de Homebanking y App*, activación de servicios de adelanto de salarios, y otras campañas o servicios que el BNF implemente y requiera integrar a través de la asistencia telefónica, **pasando por preguntas de seguridad conforme al protocolo que el Banco considere conveniente y a las modificaciones periódicas que se requiera en el mismo, de esta forma garantizar la seguridad de la información y gestión realizada al cliente**, gestionando las acciones necesarias para mantener un excelente nivel de servicio de atención a los clientes del Banco. Para esto, el proveedor deberá mantener actualizados sus procedimientos de seguridad y ciberseguridad y certificados con alguna entidad validada por el BNF.

Frente a la recepción de llamadas entrantes de clientes solicitando la compra o adquisición de productos y servicios del Banco, el oferente deberá tener la capacidad de responder todas las consultas relacionadas a los requisitos, condiciones, tasas, plazos, sobre los productos y servicios del Banco.

En caso de que existan preguntas no evacuadas al cliente, el proveedor deberá solicitar al Banco a través de los correos institucionales de contacto la asistencia y capacitación sobre los puntos específicos. El BNF deberá designar a los responsables del adiestramiento permanente de cada Gerencia, sobre los productos y servicios del Banco, deberá designar a través de cada gerencia afectada los responsables del adiestramiento permanente sobre los productos y servicios del banco, debiendo proveer o asignar en casos necesarios herramientas, info y/o flujo de procesos

En casos solicitados por el cliente, el operador podrá proveer números telefónicos de Sucursales, otros números de internos y correos electrónicos que se encuentren autorizados por las dependencias del BNF, para la resolución de casos que el Proveedor no pueda resolver o evacuar.

#### ***Servicio de Devolución de Llamadas***

El servicio de devolución de llamadas a clientes se realizará en todos los casos y con autorización del BNF vía correo electrónico u otro canal, cuando la pregunta inicial no haya podido ser evacuada, para el efecto la empresa adjudicada solicitará las respuestas al BNF.

#### ***Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio***

La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 109 operarios para el Lote correspondiente a Atención al Cliente.

Pudiendo esta cantidad de agentes ampliarse y reorganizarse según la necesidad, garantizando la cobertura de atención requerida conforme al flujo de llamadas entrantes, en todos servicios especificados y horarios establecidos.

El BNF podrá solicitar que un grupo de hasta 5 operarios trabaje dentro de las oficinas del Banco, si esto fuese necesario, para agilizar la resolución de necesidades de los clientes que contactan por medio del *call center*. Estos agentes están

incluidos dentro de la cantidad establecida inicialmente para este lote. En dicho caso, el Banco proveerá del espacio físico para los puestos de trabajo, y el oferente deberá poner todos los medios tecnológicos para la realización del trabajo, incluidos las estaciones, *headset*, computadores y cualquier otro recurso que haga falta. El puesto de trabajo deberá cumplir las condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 109 **operadores para el Lote correspondiente a Atención al Cliente**, en forma rotativa para servicio telefónico integral, deberán estar preparados, capacitados y disponer de los sistemas del BNF, para asistir a los clientes, conforme a todas las actividades citadas anteriormente de manera a garantizar la gestión de Atención al Cliente y deben ser cubiertos de la siguiente manera:

- a) 2 operarios, de lunes a viernes de 00:00 a 06:00 horas,
- b) 45 operarios de lunes a viernes de 06:00 a 12:00 horas,
- c) 25 operarios de lunes a viernes de 12:00 a 18:00 horas,
- d) 10 operarios de lunes a viernes de 18:00 a 00:00 horas,
- e) 1 operarios omnicanal de lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas y
- d) 1 operarios omnicanal de lunes a viernes de 15:00 a 23:00 horas.

Los días sábado, domingos y feriados, el servicio de atención telefónica será cubierto de la siguiente manera:

- a) 5 operarios de 06:00 a 12:00 horas,
- b) 5 operarios de 12:00 a 18:00 horas,
- c) 4 operarios de 18:00 a 00:00 horas,
- d) 2 operario de 00:00 a 06:00 horas. (Rotativo).

Estas posiciones podrán ser rediseñadas de acuerdo a las necesidades relacionadas al flujo de llamadas y según criterio y necesidad del BNF.

#### **Resultados**

El Banco recibirá al finalizar cada mes un informe detallado con la medición según los parámetros definidos y discriminados por cada atributo, empleado o supervisor según la especificación del Banco. En estos informes se reflejarán, en primer lugar, mediante gráficos y tablas, los resultados globales obtenidos por los puntos evaluados y por cada uno de los atributos valorados, coincidentes con las fechas de pago establecidas por el BNF (Pagos a instituciones del 20 al 30).

#### **Autogestión IVR:**

Servicio de Banca Telefónica, con gestión de consultas y pedidos (transacciones), automatizado y configurable con menú de opciones, validación de clientes, consultas de base de datos, y reproducción de informaciones/datos para los clientes.

Para la implementación del servicio se requerirá la integración entre la aplicación del IVR y los servidores del Banco, a través del enlace de datos a ser implementado, con un dimensionamiento inicial de 7 canales, previendo crecimiento futuro, y los siguientes servicios:

- El desarrollo necesario para esta integración (vía *web services* o metodología sugerida).
- La construcción del árbol, grabación, edición y publicación de archivos de voz.
- Integración con datos y con el CRM del proveedor integrado al sistema del BNF.
- Creación de reportes y configuraciones necesarias.

El servicio debe incluir el costo del estudio de grabación, edición de mensajes, y la locución, esto último previa verificación por parte del Banco.

La disponibilidad del servicio de 24x7x365.

#### **RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA**

El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

**CTI (*computer and telephone integration*):** gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención según estratificación a ser definida por el Banco. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (*skills*). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea (*on line*) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.

#### **Inteligencia de discado y Predictividad requerida**

El prestador deberá contar con herramientas de discado predictivo y de inteligencia de re-discado tal que posibilite tener un alto nivel de cobertura sobre la base asignada y estándares de contacto que posibiliten la derivación al operador sólo de voz humana. Adicionalmente, la herramienta de discado que se requiere debe posibilitar configurar reglas de discado



combinada por compañía telefónica, horarios de mayor contacto y mejor y último contacto efectivo.

#### ***IVR (interactive voice response)***

Sistema de autogestión con menú de consultas configurable y de autorespuesta a través de la integración con los servidores de base de datos del Banco.

#### ***Grabaciones del 100% de las llamadas***

El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores y contar una nube para el BNF en caso de contingencias. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y una vez entregada la copia al BNF, deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.

En cualquier momento que sean requeridas por BNF alguna gestión puntal, será proporcionada por el prestador a las 24 hs de haber sido solicitada.

#### ***Enlaces***

El proveedor deberá disponer del equipamiento de *networking* necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como *routers* y *switches* de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

Se deberá instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF. El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 6 Mbps como mínimo.

#### ***Posiciones de trabajo***

El oferente deberá contar con estaciones de trabajo individuales para los servicios, además deberá proveer para cada estación un *headset*.

El puesto de trabajo debe ser individual y cumplimentar condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

#### ***Recursos Humanos***

El proveedor del servicio tendrá a su cargo la contratación, capacitación y entrenamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

El Contratista se hace responsable del cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, previsional, de seguridad, medicina laboral, etc. El Banco evaluará el desempeño de los operadores, utilizando indicadores de gestión que tendrán por objeto el seguimiento del cumplimiento del objetivo, nivel de servicio, nivel de atención entre otros.

El Banco es responsable de la capacitación en el uso de las herramientas propias, sistemas de consultas y transacciones, así como en productos y servicios. Además, proveerá de toda la información necesaria, así como su actualización, para la correcta prestación de los servicios.

El proveedor deberá llevar a cabo el monitoreo de llamadas de los operadores para asegurar la calidad del servicio brindado. Así también deberá contar con los siguientes recursos humanos para que la gestión operativa asegure el cumplimiento eficiente de los objetivos de los servicios de *Call Center*:

- Operadores: 100 (cien) para la cobertura del servicio (Atención a clientes)
- Supervisores: 4 (cuatro) supervisores
- 2 (dos) Analista de Calidad: para el monitoreo de llamadas de los operadores.
- 1 (un) Coordinador / Gerente
- 1 (un) WFM
- Datos: 1 (uno)
- Todo recurso adicional de operador de call center deberá ser contratado con nominal de 6 horas, cualquier otro tipo recurso relacionado al servicio deberá ser contratado con nominal de 8 horas.

#### ***FUNCIONES PARA CADA ROL***

##### ***Operador***

- Gestiona los contactos según los parámetros establecidos por la empresa y el Banco.
- Mantiene actualizado sus conocimientos sobre servicios y productos.
- Asiste y participa activamente en las capacitaciones planteadas.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

##### ***Analista de Monitoreo/Calidad***

- Escucha las llamadas en línea y grabadas de los operadores, a fin de evaluarlas según el criterio establecido de común acuerdo con el cliente contratante.



- Califica dichas llamadas, sobre muestras aleatorias de cada operador.
- Realiza la devolución correspondiente de las calificaciones a todos los operadores.
- Identifica y manifiesta posibilidades de mejora, ya sea con una capacitación o seguimiento.
- Elabora y/o recopila reportes de gestión de operadores del Call Center.

### ***Supervisor***

- Realiza el acompañamiento de los operadores teniendo en cuenta resultados cualitativos y cuantitativos para llegar a los objetivos.
- Apoya la gestión de los operadores en el análisis y canalización de pedidos, reclamos y consultas.
- Identifica, controla e informa sobre necesidades de recursos/ infraestructura de su sector.
- Asegura que los operadores reciban la capacitación requerida para el trabajo. (mediante evaluaciones, monitoreo, análisis, devolución).
- Realiza atención de reclamos de clientes en situación de conflicto derivadas por los operadores cuando le solicitan comunicarse con una persona de nivel superior.
- Aplica reconocimientos y sanciones para el personal a su cargo.
- Identifica opciones y provee alternativas de mejora en el servicio.
- Detecta necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- Mantiene actualizado el archivo y registro de toda la documentación relacionada con sus actividades.
- Colabora en el mantenimiento de un clima apropiado para el trabajo en equipo con calidad y productividad.
- Realiza otras actividades relacionadas a sus funciones que le sean encomendadas.

### **EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

El Analista de Calidad del proveedor será el responsable de realizar el monitoreo de las llamadas a través de planillas habilitadas para el efecto, con indicadores definidos conjuntamente con el Banco. Para la realización de esta gestión el proveedor deberá contar con las grabaciones de las llamadas de los representantes para una muestra mensual.

El proveedor deberá realizar el monitoreo de llamadas a través del sistema de grabación de llamadas en forma mensual, además de realizar una sesión de retroalimentación (devolución) con los mismos para comunicar y trabajar sobre los puntos detectado.

La calidad percibida se relaciona con las expectativas de los clientes, con la atención y el trato recibidos y con la capacidad de solución en un tiempo mínimo.

Implementar encuesta de calidad una vez finalizada la consulta de los clientes, que sea remitido semanalmente y los administradores del contrato tengan acceso a esa herramienta.

### ***Criterios de evaluación***

A fines de evaluar la calidad de atención a través del monitoreo de llamadas, se utilizarán los siguientes criterios:

- Trato del Agente: presentación adecuada, habilidades de comunicación,
- Cortesía/profesionalismo, habilidades de escucha, actitud de servicio al cliente
- Información brindada al cliente: provee información clara, correcta y completa
- Procedimientos: conocimiento de los servicios y correcta utilización de los procedimientos.

En los primeros 60 días de ejecución del servicio el proveedor deberá presentar un modelo de evaluación de desempeño de los operarios, posterior a la aprobación de BNF, el proveedor deberá implementar cada 4 meses y mostrar a BNF en un informe de los resultados obtenidos.

### ***Indicadores de servicio***

El proveedor deberá cumplir con los indicadores de medición establecidos por el BNF.

Mensualmente con la definición del dimensionamiento requerido, serán revisados los indicadores y objetivos de gestión.

- Resolución de llamadas
- Net promotor score

El proveedor será evaluado periódicamente por el Banco, en cuanto a la calidad del servicio brindado. Para ello el personal del mismo, debidamente autorizado, podrá acceder en forma directa a las grabaciones de las llamadas atendidas por los operadores y a la encuesta de satisfacción realizada por los clientes.

### ***Porcentaje de Atención***

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas. Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de 10 segundos.

### ***Tiempo de contestación de llamadas***

Este indicador se define como la relación porcentual entre el número total de llamadas atendidas antes de los 20 segundos por los operadores, sobre el total de llamadas recibidas.

Entendiéndose llamadas recibidas como, la sumatoria de las llamadas ingresadas menos las llamadas abandonadas antes de 10 segundos.

### ***Calidad en la Atención***

Este indicador mide el nivel de conocimiento y aptitud empleado por los operadores al atender una llamada para la resolución de las necesidades de los clientes o prospectos que llaman al *Call Center*. Existen varios métodos para medir la calidad, siendo el más común la realización de una encuesta posterior a la llamada, o de una encuesta por correo electrónico.

El Banco podrá solicitar las mejoras y definir los perfiles y las pautas generales a tomar en relación a los *Speechs* de atención al cliente. Así mismo podrá solicitar cambios de operadores que no cumplen el perfil de la campaña de atención definida.

### ***Net Promotor Score***

Este indicador mide la probabilidad de que el cliente recomiende a otras personas el usar el servicio de *Call Center* o de adquirir productos y servicios del banco. El proveedor deberá diseñar un protocolo de medición de NPS y aplicar sobre una muestra fidedigna del universo total de llamadas

### ***Tiempo Medio de Conversación (TMC)***

Este indicador mide el tiempo medio de conversación de los Agentes con los clientes. Para el cálculo se suman el tiempo de conversación más el tiempo en espera (*hold*) más el tiempo del ACW y todos estos se dividen por el total de llamadas atendidas.

### ***Resolución de la primera llamada (First Call Resolution)***

Este indicador muestra el porcentaje de llamadas que se resuelven en el primer contacto con el agente. Muestra el número de veces que un cliente tiene que llamar a un call center para resolver un problema. La satisfacción del cliente se correlaciona fuertemente con la resolución del primer contacto. Se mide típicamente de 2 maneras:

- El agente marca una casilla al final de la llamada o sesión de chat para indicar que la llamada finalizó con éxito en el contacto inicial. Requiere auditorías periódicas para garantizar que los agentes informen con precisión.
- A los clientes se les pregunta en las encuestas de seguimiento de satisfacción del cliente si sus llamadas se resolvieron y concluyeron en el contacto inicial con el servicio de atención al cliente.

### ***Inicio del servicio (start up)***

- Capacitación inicial: son las horas que aplican para la capacitación inicial para el lanzamiento del servicio de todos los agentes.
- Desarrollo de IVR: incluye todas las tareas desde la integración con datos, configuraciones, desarrollo del árbol, mensajes, e integraciones requeridas.
- Grabación mensajes IVR: debe incluir el estudio de grabación, edición de mensajes, y la locución, esto último previa verificación por parte del Banco.
- Instalación de enlace (FO): implementación del enlace de FO requerido, incluyendo cableado, equipos (*routers*, etc.), configuraciones, pruebas y puesta en funcionamiento.

## **REPORTES DE GESTIÓN**

**El proveedor deberá entregar los reportes especificados a continuación:**

- **Reporte de llamadas:** donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, salientes, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención, encuesta de satisfacción.
- **Reporte del IVR:** cantidad de llamadas entrantes, distribución por principales opciones del árbol.
- **Tiempo de llamadas:** donde conste los tiempos de conversación (en línea), tiempo abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de contestación, etc.
- **Productividad:** donde conste el tiempo de *login*, tiempo total de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, llamadas entrantes, llamadas salientes, net promotor score, etc.
- Para asistencia de Homebanking y App deberá presentar reportes diarios y detalle de clientes que fueron asistidos, así mismo los comprobantes que Banco requiera para justificar el pleno cumplimiento de los protocolos y preguntas de seguridad diseñados para este proceso.

Para todas las demás gestiones de atención integral el proveedor deberá presentar los reportes de la gestión desarrollada.

El Banco podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

La capacitación de los agentes estará a cargo de la Firma Adjudicada, el BNF dará una capacitación a los coordinadores para que estos transmitan lo aprendido a sus agentes, en conjunto con las demás dependencias del Banco.

El prestador deberá proveer de accesos al BNF, tal que el Banco cuente con un *Login y Password* de acceso a la plataforma operacional, de monitorear *On-Line* el estado del servicio, las gestiones realizadas hasta el momento, la derivación de llamadas, el volumen de derivación de llamadas por área y el avance de la gestión.

Adicionalmente, a partir de este *Login y Password* puede monitorear la gestión y desempeño de los operadores de forma *On-Line*.

#### REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN DE PLATAFORMAS

Es requisito indispensable, en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde la firma del contrato, la integración plena de los sistemas del oferente que resulte adjudicado con el sistema del BNF, validada por una constancia firmada por la Gerencia de Área de Tecnología Informática del BNF. De lo contrario, se pagará el valor referencial del 80% del valor de la hora operador fijo, hasta que se regularice dicha situación.

El Oferente debe poder contar con la generación de integración entre los diversos aplicativos, los mismos deben estar alojados en un *Data Center* centralizado en misma la institución.

El almacenamiento de datos resultante de la integración de plataformas, deberán estar bajo cumplimiento de las normativas vigentes establecidas por la Superintendencia de Bancos para instituciones financieras y bancarias.

El CRM del proveedor del servicio contratado, debe contemplar tener una PBX inteligente, el mismo debe poder realizar transacciones en tiempo real hacia el sistema del BNF.

A su vez debe contar con aplicativos para poder ver la gestión y/o KPI (*key performance indicators*) en tiempo real que interactúen entre dichas plataformas.

#### REQUERIMIENTOS DE FORMACION Y CAPACITACION DE OPERARIOS

El oferente deberá asegurar la idoneidad de cada operario asignado. El prestador debe asegurar los siguientes ítems:

- Contar con recursos calificados y con una curva de aprendizaje lo más corta posible ante ausencias, reemplazos y rotación del equipo de agentes de BNF.
- El proceso de formación de operarios deberá estar coordinado entre el proveedor adjudicado y el área del Banco a cargo del servicio.
- Asesoramiento:
  - Alcanzar aceleradamente la madurez de producción de los nuevos ingresos en base a un fogueo previo a la gestión.
  - Tener reemplazos calificados de forma constante.
  - Contar con reemplazos calificados en condiciones de ingresar a la plataforma y reemplazar a los operadores por debajo del estándar.
  - Tener un equipo capacitado para cualquier acción que se necesite implementar contra-reloj y no prevista que el BNF requiera implementar.

#### REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN DE CANALES DIGITALES

El BNF solicita la provisión de servicios de canales digitales que le permitan la operatividad y mantenimiento de sus servicios bancarios para la Atención Directa con sus clientes a través de *Web Chat*.

En consonancia con la estrategia de canales digitales establecida por el BNF, se plantea que la misma debe ser omnicanal, significando que debe tener dentro de sus propias capacidades y consideraciones los atributos propios de una solución homogénea a través de todos los puntos de contacto con los que el cliente elija interactuar.

En este sentido se plantean los siguientes objetivos y alcance en la prestación del oferente adjudicado:

- Tener a disposición los canales digitales con visión omnicanal y funcionalmente diferencial a través de una herramienta de Omnicanalidad.
- Posibilitar la gestión a través del universo de canales de contacto de sus clientes, principalmente a través de sitios web, chatbot, whatsapp
- Implementación de los canales webchat, contactform, crm, whatsapp y la gestión integral Omnicanalidad para la Medición y Reportería de datos inteligentes al negocio y operatividad del servicio.
- Aumentar el nivel de fidelización y satisfacción de los clientes (a través de encuestas de satisfacción)
- Enrutar eficientemente cada mensaje de los canales de contacto.
- Contener historial de casos de cada contacto.
- Ofrecer soluciones y respuestas inmediatas a los clientes que puedan ser asistidos por este canal.

#### **BNE:**

El administrador del contrato junto con el Gerente del área requiriente, aprobará o rechazará los informes presentados por el Proveedor, así como también realizará los informes de cumplimiento por los servicios prestados.

El BNF proveerá de toda la información necesaria a los operadores del Call Center, de manera a que los mismos deriven las llamadas a los internos que correspondan (**Agenda telefónica actualizada**).

#### **Proveedor**

El oferente adjudicado y sus personales deberán ceñirse a las normas y procedimientos de seguridad de la información vigentes en el BNF.

El Proveedor es responsable del desempeño, responsabilidad, experiencia e instrucción para el cumplimiento del servicio contratado, así como también del comportamiento, trato con el personal de la institución y con personas externas.

Los operadores del Proveedor deberán manejar los idiomas español y guaraní.

El proveedor deberá remitir mensualmente o a requerimiento al Supervisor del contrato, el informe conteniendo como mínimo la siguiente información: cantidad de llamadas recibidas discriminadas por rango de fecha y horarios.

## **De las MIPYMES**

En procedimientos de Menor Cuantía, la aplicación de la preferencia reservada a las MIPYMES prevista en el artículo 34 inc b) de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas" será de conformidad con las disposiciones que se emitan para el efecto. Son consideradas Mipymes las unidades económicas que, según la dimensión en que organicen el trabajo y el capital, se encuentren dentro de las categorías establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 7444/25 QUE MODIFICA LA LEY N° 4457/2012 "PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS", y se ocupen del trabajo artesanal, industrial, agroindustrial, agropecuario, forestal, comercial o de servicio.

## **Plan de entrega de los bienes**

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo al plan de entrega, indicado en el presente apartado. El proveedor se encuentra facultado a documentarse sobre cada entrega. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicado a continuación:

No Aplica

## **Plan de prestación de los servicios**

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo al plan de prestación, indicados en el presente apartado. El proveedor se encuentra facultado a documentarse sobre cada prestación.

LOTE N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	LUGAR DE ENTREGA	PLAZO DE ENTREGA
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	En las instalaciones de oferente, conforme a las EETT.	Una vez suscripto el contrato el oferente tendrá 48 horas para el inicio de los servicios y hasta 45 días corridos para la integración conforme a las EETT.
2	Atención al Cliente	1	Hora		

## Planos y diseños

Para la presente contratación se pone a disposición los siguientes planos o diseños:

No Aplica

## Embalajes y documentos

El embalaje, la identificación y la documentación dentro y fuera de los paquetes serán como se indican a continuación:

No Aplica

## Inspecciones y pruebas

Las inspecciones y pruebas serán como se indica a continuación:

No Aplica

# CONDICIONES CONTRACTUALES

Esta sección constituye las condiciones contractuales a ser adoptadas por las partes para la ejecución del contrato.

## Interpretación

1. Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural y viceversa; y "día" significa día corrido, salvo que se haya indicado expresamente que se trata de días hábiles.
2. Condiciones prohibidas, inválidas o inejecutables. Si cualquier provisión o condición del contrato es prohibida o resultase inválida o inejecutable, dicha prohibición, invalidez o falta de ejecución no afectará la validez o el cumplimiento de las otras provisiones o condiciones del contrato.

## Documentación electrónica

Cuando las documentaciones se expidan de manera electrónica en cumplimiento de la Ley N° 6715 "DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS" y la Ley N° 6822 "DE SERVICIOS DE CONFIANZAS PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS, las mismas se considerarán válidas a los efectos de dar cumplimiento a los requerimientos y obligaciones contractuales, salvo que las normativas exijan una forma determinada.

## Formalización de la contratación

Se formalizará esta contratación mediante:

Contrato

## Documentación requerida para la firma del contrato

Luego de la notificación de adjudicación, el proveedor deberá presentar en el plazo establecido en las reglamentaciones vigentes, los documentos indicados en el presente apartado.

### **1. Personas Físicas / Jurídicas**

- Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos;

- Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
- Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social.
- Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo, siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente - CPS
- En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.
- Certificado de cumplimiento tributario vigente a la firma del contrato.
- Declaración jurada en el que se manifieste que las condiciones verificadas por el Comité respecto a los supuestos del Art. 21 de la Ley N° 7021/22, se mantienen vigentes a la firma del contrato.

## 2. Documentos. Consorcios

- Cada integrante del Consorcio que sea una persona física o jurídica deberá presentar los documentos requeridos para oferentes individuales especificados en los apartados precedentes.
- Original o fotocopia de la Escritura Pública de constitución del Consorcio constituido
- Documentos que acrediten las facultades del firmante del contrato para comprometer solidariamente al consorcio.
- En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

La convocante deberá recurrir a fuentes oficiales para la verificación y comprobación del contenido declarado por el oferente que resultare adjudicado, con anterioridad a la firma del contrato. Si el oferente realizare una declaración jurada falsa, la adjudicación será revocada, la garantía de mantenimiento de oferta será ejecutada y los antecedentes serán remitidos a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

## Indicadores de Cumplimiento de Contrato

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

### Para el Lote N° 1

- Para bienes y Servicios: Acta de Conformidad
- Serán presentados: Según necesidad
- Frecuencia: Según necesidad
- Justificación: Teniendo en cuenta que se trata de un contrato abierto, la demanda del servicio puede variar en función de las necesidades institucionales, por lo que no resulta posible determinar una frecuencia fija.

### Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Acta	Acta de Conformidad	Durante la ejecución contractual, de acuerdo al plazo establecido en el Plan de Entrega de los bienes o servicios del presente, el área administradora del Contrato emitirá el Acta de Conformidad dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, el cual será exigida/o para los pagos correspondientes.

### Para el Lote N° 2

- Para bienes y Servicios: Acta de Conformidad
- Serán presentados: Según necesidad
- Frecuencia: Según necesidad
- Justificación: Teniendo en cuenta que se trata de un contrato abierto, la demanda del servicio puede variar en función de las necesidades institucionales, por lo que no resulta posible determinar una frecuencia fija.

#### Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Acta	Acta de Conformidad	Durante la ejecución contractual, de acuerdo al plazo establecido en el Plan de Entrega de los bienes o servicios del presente, el área administradora del Contrato emitirá el Acta de Conformidad dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, el cual será exigida/o para los pagos correspondientes.

De manera a establecer indicadores de cumplimiento, a través del sistema de seguimiento de contratos, la convocante deberá determinar el tipo de documento que acredite el efectivo cumplimiento de la ejecución del contrato, así como planificar la cantidad de indicadores que deberán ser presentados durante la ejecución. Por lo tanto, la convocante en este apartado y de acuerdo al tipo de contratación de que se trate, deberá indicar el documento a ser comunicado a través del módulo de Seguimiento de Contratos y la cantidad de los mismos.

## Subcontratación

En caso de que aplique, la subcontratación del contrato deberá ser realizada conforme a las disposiciones contenidas en la Ley, el Decreto Reglamentario y la reglamentación que emita para el efecto la DNCP.

En caso de que la presentación del formulario de personas a subcontratar/subcontratadas, se realice en la etapa contractual, el Administrador del Contrato deberá evaluar el contenido del formulario a los efectos de constatar que el subcontratista no se encuentra comprendido en alguna de las causales de prohibición previstas en el Art. 21 de la Ley N° 7021/22, pudiendo requerir al proveedor o contratista, la información que sea necesaria.

## Derechos Intelectuales

1. Los derechos de propiedad intelectual de todos los planos, documentos y otros materiales conteniendo datos e información proporcionada a la contratante por el proveedor, seguirán siendo, salvo prueba en contrario, de propiedad del proveedor. Si esta información fue suministrada a la contratante directamente o a través del proveedor por terceros, incluyendo proveedores de materiales, los derechos de propiedad intelectual de dichos materiales seguirán siendo de propiedad de dichos terceros.

2. Sujeto al cumplimiento por parte de la contratante del párrafo siguiente, el proveedor indemnizará y liberará de toda responsabilidad a la contratante, sus empleados y funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal, que la contratante tenga que incurrir como resultado de la transgresión o supuesta transgresión de derechos de propiedad intelectual como patentes, dibujos y modelos industriales registrados, marcas registradas, derechos de autor u otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente en la fecha del contrato debido a:

- La instalación de los bienes por el proveedor o el uso de los bienes en la República del Paraguay; y
- La venta de los productos producidos por los bienes en cualquier país.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o una parte de ellos fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato



o para fines que no pudieran inferirse razonablemente del contrato. La indemnización tampoco cubrirá cualquier transgresión que resultará del uso de los bienes o parte de ellos, o de cualquier producto producido como resultado de asociación o combinación con otro equipo, planta o materiales no suministrados por el proveedor en virtud del contrato.

3. Si se entablara un proceso legal o una demanda contra la contratante como resultado de alguna de las situaciones indicadas en la cláusula anterior, la contratante notificará prontamente al proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de la contratante responderá a dicho proceso o demanda, y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo de dicho proceso o demanda.

4. Si el proveedor no notifica a la contratante dentro de treinta (30) días a partir del recibo de dicha comunicación de su intención de proceder con tales procesos o reclamos, la contratante tendrá derecho a emprender dichas acciones en su propio nombre.

5. La contratante se compromete, a solicitud del proveedor, a prestarle toda la asistencia posible para que el proveedor pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La contratante será reembolsada por el proveedor por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

6. La contratante deberá indemnizar y eximir de culpa al proveedor y a sus empleados, funcionarios y subcontratistas, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamo, demanda, pérdida, daño, costo y gasto, de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogado, que pudieran afectar al proveedor como resultado de cualquier transgresión o supuesta transgresión de patentes, modelos de aparatos, diseños registrados, marcas registradas, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente a la fecha del contrato, que pudieran suscitarse con motivo de cualquier diseño, datos, planos, especificaciones, u otros documentos o materiales que hubieran sido suministrados o diseñados por la contratante o a nombre suyo.

## Transporte

La responsabilidad por el transporte de los bienes será según se establece en los Incoterms.

Si no está de acuerdo con los Incoterms, la responsabilidad por el transporte deberá ser como sigue:

No Aplica

## Confidencialidad en el procedimiento de contratación y el contrato

La contratante y el proveedor deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante, el proveedor podrá proporcionar a sus subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la contratante para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del contrato. En tal caso, el proveedor obtendrá de dichos subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido al proveedor en la presente cláusula.

La contratante no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del proveedor para ningún uso que no esté relacionado con el contrato. Así mismo el proveedor no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la contratante para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del contrato.

La obligación de las partes arriba mencionadas, no aplicará a la información que:

1. La contratante o el proveedor requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del contrato,
2. Actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes,
3. Puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue previamente obtenida directa o indirectamente de la otra parte, o

4. Que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por un tercero que no tenía obligación de confidencialidad.

Las disposiciones precedentes no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del contrato con respecto a los suministros o cualquier parte de ellos.

Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del contrato por cualquier razón

## **Obligatoriedad de declarar información del personal del proveedor, consultor o contratista en el SICP**

1. El proveedor deberá proporcionar los datos de identificación de sus subproveedores, así como de las personas físicas por medio de las cuales propone cumplir con las obligaciones del contrato, dentro de los treinta días posteriores a la obtención del código de contratación, y con anterioridad al primer pago que vaya a percibir en el marco de dicho contrato, con las especificaciones respecto a cada una de ellas. A ese respecto, el contratista deberá consignar dichos datos en el Formulario de Identificación del Personal (FIP) y en el Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS), a través del Registro del Proveedor del Estado.
2. Cuando ocurra algún cambio en la nómina del personal o de los subcontratistas propuestos, el proveedor o contratista está obligado a actualizar el FIP.
3. Como requerimiento para efectuar los pagos a los proveedores o contratistas, la contratante, a través del procedimiento establecido para el efecto por la entidad previsional, verificará que el proveedor o contratista se encuentre al día en el cumplimiento con sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS).
4. La contratante podrá realizar las diligencias que considere necesarias para verificar que la totalidad de las personas que prestan servicios personales en relación de dependencia para la contratista y eventuales subcontratistas se encuentren debidamente individualizados en los listados recibidos.
5. El proveedor o contratista deberá permitir y facilitar los controles de cumplimiento de sus obligaciones de aporte obrero patronal, tanto los que fueran realizados por la contratante como los realizados por el IPS, y por funcionarios de la DNCP. La negativa expresa o tácita se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.
6. En caso de detectarse que el proveedor o contratista o alguno de los subcontratistas, no se encontraran al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con el IPS, deberán ser emplazados por la contratante para que en diez (10) días hábiles cumplan con sus obligaciones pendientes con la previsional. En el caso de que no lo hiciera, se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.

## **Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato**

El Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato es de:

10,00 %

El proveedor debe presentar esta garantía dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha de suscripción del contrato.

## Forma de Instrumentación de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

La garantía de fiel cumplimiento de contrato adoptará alguna de las siguientes formas: Garantía bancaria o Póliza de Seguros.

## Periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será (en días corridos) de:

La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá extenderse por todo el periodo de ejecución del Contrato: ***Plazo de ejecución del servicio: 12 meses*** más 1 (un) mes de plazo de liberación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada en las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (25 de Mayo casi Yegros).

En circunstancias motivadas, la Contratante solicitará al Proveedor que presente prórrogas extendiendo el periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, la cual deberá ser presentada antes del vencimiento. La falta de constitución y entrega oportuna de la prórroga de la garantía podrá ser causal de la Ejecución de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, y posterior Rescisión del Contrato por hecho imputable al Proveedor y comunicado a la Dirección de Contrataciones Públicas.

Si la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, se realizare en un plazo menor o igual a diez (10) días corridos posteriores a la firma del contrato, la garantía de fiel cumplimiento deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación.

Una vez cumplidas las obligaciones por parte del proveedor o contratista, la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato podrá ser liberada y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes y/o servicios.

## Formas y condiciones de pago

El adjudicado para solicitar el pago de las obligaciones deberá presentar la solicitud acompañada de los siguientes documentos:

### 1. Documentos Genéricos:

- a. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;
- b. La factura de pago, con timbrado vigente, la cual deberán expresar claramente por separado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de conformidad con las disposiciones tributarias aplicables. En ningún caso el valor total facturado podrá exceder el valor adjudicado o las adendas aprobadas;
- c. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
- d. Certificado de Cumplimiento Tributario;
- e. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
- f. Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS);
- g. Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo, siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente - CPS

**Otras formas y condiciones de pago al proveedor en virtud del contrato serán las siguientes:** Plazo de pago: como máximo hasta 60 días calendarios. Los proveedores adjudicados deberán presentar documentos requeridos por la SEPRELAD según el Artículo 33 de la Resolución 70/2019 política de Conozca a su proveedor formulario Anexo 2 Perfil del cliente. Así mismo, se deberá adjuntar al legajo documentario copia de la nota de notificación de adjudicación emitida por la Gerencia Departamental Operativa de Contrataciones.

**Conforme al Artículo 63 de la Ley N° 7021/22 De Contrataciones Públicas, se retendrá el 0,4% (cero puntos cuatro por ciento) sobre el importe de cada factura, deducido los impuestos correspondientes, al momento de su cobro.**

Teniendo en cuenta que el llamado es Plurianual, la validez o continuidad de la contratación quedará supeditada a la disponibilidad de créditos presupuestarios aprobados y asignación del Plan Financiero en los Ejercicios Fiscales siguientes, de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente.

2. La Contratante efectuará los pagos, dentro del plazo establecido en este apartado, sin exceder sesenta (60) días después de la presentación de una factura por el proveedor. La contratante deberá expedirse respecto a la aceptación o rechazo de la factura, a más tardar en quince (15) días corridos posteriores a su presentación.

3. De conformidad a las disposiciones del Decreto N° 7781/2006, del 30 de junio de 2006 y modificatoria, en las contrataciones con Organismos de la Administración Central, el proveedor deberá habilitar su respectiva cuenta corriente o caja de ahorro en un Banco de plaza y comunicar a la Contratante para que ésta gestione ante la Dirección General del Tesoro Público, la habilitación en el Sistema de Tesorería (SITE).

El certificado previsto en el inciso g), se requerirá únicamente para el último pago.

## **Solicitud de suspensión de la ejecución del contrato**

Si la mora en el pago por parte de la contratante fuere superior a sesenta (60) días corridos, el proveedor, consultor o contratista, tendrá derecho a solicitar por escrito la suspensión de la ejecución del contrato por causas imputables a la contratante.

La solicitud deberá ser respondida por la contratante dentro de los 10 (diez) días hábiles de haber recibido por escrito el requerimiento. Pasado dicho plazo sin respuesta se considerará denegado el pedido, con lo que se agota la instancia administrativa quedando expedita la vía contencioso administrativa.

Si la demora en el pago fuese superior a ciento veinte (120) días corridos, el proveedor, consultor o contratista podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la contratante con un mes de antelación tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en la Ley. En este supuesto, el pago total de lo adeudado por la contratante determinará la continuidad del cumplimiento del contrato.

## **Anticipo MIPYMES**

Se otorgará Anticipo MIPYMES:

No Aplica

## Solicitud de Pago de Anticipo

El plazo dentro del cual se solicitará el anticipo será (en días corridos) de:

No Aplica

## Forma de Instrumentación de Garantía de anticipo

La forma de instrumentación de la Garantía de Anticipo será:

No Aplica

## Reajuste

El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes:

EL PROVEEDOR solicitará por escrito a La contratante el reajuste de precios exponiendo la causa del mismo.

La contratante reconocerá un reajuste en los costos de los servicios, en la medida en que durante su vigencia, exista una variación sustancial de precios en la economía nacional y ésta se vea reflejada en el índice de los precios de consumo, publicado por el Banco Central del Paraguay, en un valor igual o mayor al 15% (quince) por ciento, sobre la inflación oficial esperada para el mismo periodo. Los reajustes se aplicarán de la siguiente manera:

V1=	P x I.I.BCP
	15%

V1=Reajuste de la Oferta

P= Precio del Servicio

I.I. BCP= Índice de Inflación emitido por el Banco Central del Paraguay

15%= Mínimo necesario para reajuste del precio

Los precios reajustados, solo tendrán incidencia sobre los servicios aún no ejecutados; y, no tendrán ningún efecto retroactivo respecto a los servicios que fueron ejecutados antes de la verificación del reajuste.

Para tal efecto, EL PROVEEDOR deberá solicitar por escrito a LA CONTRATANTE.

La variación del valor del contrato por reajuste de precios, no constituye modificación del contrato en los términos de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas", sin embargo, deberá contar con un Código de Contratación, para cuya

obtención se deberá cumplir con los requerimientos establecidos por la DNCP.

---

### Porcentaje de multas

El valor del porcentaje de multas que será aplicado por el atraso en la entrega de los bienes, prestación de servicios será de:

0,50 %

La contratante podrá deducir en concepto de multas una suma equivalente al porcentaje del precio de entrega de los bienes atrasados, por cada día de atraso indicado en este apartado.

La aplicación de multas no libera al proveedor del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

---

### Tasa de interés por Mora

En caso de que la contratante incurriera en mora en los pagos, se aplicará una tasa de interés por cada día de atraso, del:

0,08

En ningún caso el porcentaje podrá superar al tope máximo definido en la Resolución MEF N° 12/2025, en cuyo supuesto, se aplicará un ajuste automático al contrato con los topes respectivos, de conformidad a las reglas establecidas en la mencionada resolución, según se traten de contratos en guaraníes o en dólares estadounidenses.

La mora será computada a partir del día siguiente del vencimiento del pago y no incluye el día en el que la contratante realiza el pago.

Si la contratante no efectuara cualquiera de los pagos al proveedor en las fechas de vencimiento correspondiente, la contratante pagará al proveedor interés sobre los montos de los pagos morosos a la tasa establecida en este apartado, por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo, ya sea antes o después de cualquier juicio.

Si la mora fuera superior a 60 días, el proveedor, consultor o contratista tendrá derecho a la suspensión del contrato, por motivos que no le serán imputables, previa comunicación a la contratante, de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 de la Ley N° 7021/22.

---

### Impuestos y derechos

En el caso de bienes de origen extranjero, el proveedor será totalmente responsable del pago de todos los impuestos, derechos, gravámenes, timbres, comisiones por licencias y otros cargos similares que sean exigibles fuera y dentro de la República del Paraguay, hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados al contratante.

En el caso de origen nacional, el proveedor será totalmente responsable por todos los impuestos, gravámenes, comisiones por licencias y otros cargos similares incurridos hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados a la contratante.

El proveedor será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes con excepción de los siguientes:

No Aplica

## **Convenios Modificatorios**

La contratante podrá acordar modificaciones al contrato conforme al artículo N° 67 de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.

1. Cuando el sistema de adjudicación adoptado sea de abastecimiento simultáneo las ampliaciones de los contratos se registrarán por las disposiciones contenidas en la Ley N° 7021/22, sus modificaciones y reglamentaciones, que para el efecto emita la DNCP.
2. Tratándose de contratos abiertos, las modificaciones a ser introducidas se registrarán atendiendo a la reglamentación vigente.
3. La celebración de un convenio modificatorio conforme a las reglas establecidas en el artículo N° 67 de la Ley N° 7021/22, que constituyan condiciones de agravación del riesgo cuando la Garantía de Cumplimiento de Contrato sea formalizada a través de póliza de seguro, obliga al proveedor a informar a la compañía aseguradora sobre las modificaciones a ser realizadas y en su caso, presentar ante la contratante los endosos por ajustes que se realicen a la póliza original en razón al convenio celebrado con la contratante.

## **Limitación de responsabilidad**

Excepto en casos de negligencia grave o actuación de mala fe, el proveedor no tendrá ninguna responsabilidad contractual de agravio o de otra índole frente a la contratante por pérdidas o daños indirectos o consiguientes, pérdidas de utilización, pérdidas de producción, o pérdidas de ganancias o por costo de intereses, estipulándose que esta exclusión no se aplicará a ninguna de las obligaciones del proveedor de pagar a la contratante las multas previstas en el contrato.

## **Responsabilidad del proveedor**

El proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Ley N° 7021/22.

## **Caso Fortuito o Fuerza Mayor**

El proveedor no estará sujeto a la ejecución de su Garantía de Cumplimiento, liquidación por daños y perjuicios o terminación por incumplimiento en la medida en que la demora o el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del

contrato sea el resultado de un evento de Caso fortuito o Fuerza Mayor.

Para fines de esta cláusula, "Fuerza Mayor" significa un evento o situación fuera del control del proveedor que es imprevisible, inevitable y no se origina por descuido o negligencia del mismo. Tales eventos pueden incluir sin que éstos sean los únicos actos de la autoridad en su capacidad soberana, catástrofes naturales, incendios, inundaciones, epidemias, pandemias, restricciones de cuarentena, embargos de cargamentos, explosiones, guerras, insurrección, movilización, huelgas, temblores de tierras y decisiones gubernamentales.

Para fines de esta cláusula, "Caso Fortuito" significa es un evento extraordinario, imprevisto, inevitable, que imposibilita absolutamente el cumplimiento de la prestación y/u obligación.

El proveedor deberá demostrar el nexo existente entre el caso notorio y la obligación pendiente de cumplimiento. El caso fortuito o la fuerza mayor solamente podrá afectar a la parte del contrato cuyo cumplimiento imposible fue demostrado.

Por consiguiente, no se considerarán como casos fortuitos o de Fuerza Mayor los actos o acontecimientos cuya ocurrencia podría preverse y cuyas consecuencias podrían evitarse actuando con diligencia razonable. De la misma manera, no se considerarán caso fortuito o fuerza mayor los actos o acontecimientos que hagan el cumplimiento de una obligación únicamente más difícil o más onerosa para la parte correspondiente.

Si se produjera un acontecimiento de Caso fortuito o fuerza mayor, el contratista tendrá derecho a una prórroga razonable de los plazos de ejecución.

Si se presentara un evento de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor, el proveedor notificará por escrito a la contratante sobre dicha condición y causa, en el plazo de siete (7) días calendario a partir del día siguiente en que el proveedor haya tenido conocimiento del evento o debiera haber tenido conocimiento del evento. Transcurrido el mencionado plazo, sin que el proveedor o contratista haya notificado a la convocante la situación que le impide cumplir con las condiciones contractuales, no podrá invocar caso fortuito o fuerza mayor. Excepcionalmente, la convocante bajo su responsabilidad, podrá aceptar la notificación del evento de caso fortuito o de fuerza mayor en un plazo mayor, debiendo acreditar el interés público comprometido.

El caso fortuito o de fuerza mayor debe ser invocado con posterioridad a la suscripción del contrato y durante la vigencia del contrato, siempre y cuando el hecho haya ocurrido dentro del plazo de ejecución contractual.

A menos que la contratante disponga otra cosa por escrito, el proveedor continuará cumpliendo con sus obligaciones en virtud del contrato en la medida que sea razonablemente práctico, y buscará todos los medios alternativos de cumplimiento que no estuviesen afectados por la situación de caso fortuito o fuerza mayor existente

## Causales de terminación del contrato

### 1. Terminación por Incumplimiento

a) La contratante, sin perjuicio de otros recursos a su disposición en caso de incumplimiento del contrato, podrá terminar el contrato, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. Si el proveedor no entrega parte o ninguno de los bienes dentro del período establecido en el contrato, o dentro de alguna prórroga otorgada por la contratante; o
- ii. Si el proveedor no cumple con cualquier otra obligación en virtud del contrato; o
- iii. Si el proveedor, a juicio de la contratante, durante el proceso de licitación o de ejecución del contrato, ha participado en actos de fraude y corrupción;
- iv. Cuando las multas por atraso superen el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato;
- v. Por suspensión de los trabajos, imputable al proveedor o al contratista, por más de sesenta días calendarios, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito;
- vi. En los demás casos previstos en este apartado.

### 2. Terminación por insolvencia o quiebra

La contratante podrá terminar el contrato mediante comunicación por escrito al proveedor si éste se declarase en quiebra o en estado de insolvencia.

### 3. Terminación por conveniencia

a) La contratante podrá en cualquier momento terminar total o parcialmente el contrato por razones de interés público



debidamente justificada, mediante notificación escrita al proveedor. La notificación indicará la razón de la terminación, así como el alcance de la terminación con respecto a las obligaciones del proveedor, y la fecha en que se hace efectiva dicha terminación.

b) Los bienes que ya estén fabricados y estuviesen listos para ser enviados a la contratante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibo de la notificación de terminación del contrato deberán ser aceptados por la contratante de acuerdo con los términos y precios establecidos en el contrato. En cuanto al resto de los bienes la contratante podrá elegir entre las siguientes opciones:

-Que se complete alguna porción y se entregue de acuerdo con las condiciones y precios del contrato; y/o

-Que se cancele la entrega restante y se pague al proveedor una suma convenida por aquellos bienes que hubiesen sido parcialmente completados y por los materiales y repuestos adquiridos previamente por el proveedor.

Se podrán establecer otras causales de terminación de contrato, de acuerdo a su naturaleza, y se deberán tener en cuenta además, las previstas en el artículo 72 y concordantes de la Ley N° 7021/22.

## **Otras causales de terminación del contrato**

Además de las ya indicadas en la cláusula anterior, otras causales de terminación de contrato son:

No Aplica

## **Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Avenimiento.**

“Los contratistas, proveedores, consultores y contratantes, podrán solicitar la intervención de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas alegando el incumplimiento de los términos y condiciones pactados en los contratos regidos por la Ley N° 7021/22. Una vez recibida la solicitud respectiva, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas señalará día y hora para audiencia de avenimiento a la que serán citadas las partes. Los requisitos y formalidades para admitir o rechazar la solicitud de intervención, así como los demás trámites del procedimiento de avenimiento serán dispuestos en la reglamentación. Serán aplicables al procedimiento de Avenimiento las disposiciones contenidas en la sección I del Capítulo XVI “PROCEDIMIENTOS JURIDICOS SUSTANCIADOS ANTE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS” de la Ley N° 7021/22.

## **Medio Alternativo de Resolución de Conflictos a través de la Mediación**

El procedimiento de Mediación se podrá llevar a cabo ante:

No Aplica

El mediador deberá pertenecer a las Listas del Poder Judicial o del CAMP, según la selección de sede establecida.

**Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Arbitraje**

El procedimiento arbitral se podrá llevar a cabo ante las sedes del Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (en adelante, "CAMP"). El tribunal será conformado por:

No Aplica

El o los árbitros designados deberán pertenecer a la lista del cuerpo arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo y vinculante para las partes.

# MODELO DE CONTRATO

Este modelo de contrato, constituye la proforma del contrato a ser utilizado una vez adjudicado al proveedor y en los plazos dispuestos para el efecto por la normativa vigente.

EL MODELO DE CONTRATO SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO.

# FORMULARIOS

Los formularios dispuestos en esta sección son los estándar a ser utilizados por los potenciales oferentes para la preparación de sus ofertas.

ESTA SECCIÓN DE FORMULARIOS SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO, DEBIENDO LA CONVOCANTE MANTENERLO EN FORMATO EDITABLE A FIN DE QUE EL OFERENTE LO PUEDA UTILIZAR EN LA PREPARACION DE SU OFERTA.

