

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

Convocante:

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

Nombre de la Licitación:

**SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA
PLATAFORMA DE LEALTAD.**

(versión 12)

ID de Licitación:

411598



Modalidad:

Licitación Pública Nacional

Publicado el:

13/10/2022

"Pliego para la Adquisición de Bienes y/o Servicios - Convencional"
Versión 1

RESUMEN DEL LLAMADO

Datos de la Convocatoria

ID de Licitación:	411598	Nombre de la Licitación:	Servicio de Implementación de una Plataforma de Lealtad.
Convocante:	Banco Nacional de Fomento (BNF)	Categoría:	7 - Servicios Técnicos
Unidad de Contratación:	Uoc Bnf	Tipo de Procedimiento:	LPN - Licitación Pública Nacional

Etapas y Plazos

Lugar para Realizar Consultas:	Portal DNCP	Fecha Límite de Consultas:	24/08/2022 12:00
Lugar de Entrega de Ofertas:	En las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)	Fecha de Entrega de Ofertas:	03/11/2022 09:00
Lugar de Apertura de Ofertas:	En las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)	Fecha de Apertura de Ofertas:	03/11/2022 09:15

Adjudicación y Contrato

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

Datos del Contacto

Nombre:	CAROLINA AUADA	Cargo:	GERENTE DPTAL. DE CONTRATACIONES
Teléfono:	4191578	Correo Electrónico:	olgaauada@bnf.gov.py

ADENDA

Adenda

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

ADENDA N° 11

Señores

..

Presente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, con relación a la Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 23/2022 para el Servicio de Implementación de una Plataforma de Lealtad ID N° 411598.-

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

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

v. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

• Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación:

1. Formulario de Oferta (*)

[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]

2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)

La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.

Para el lote 1: el contrato no es abierto por lo que el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor total del lote.

Para el lote 2: de contrato abierto el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor máximo del lote.

3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social. (**)
4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)
5. Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios (**)
6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)
7. Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. (**)
8. Documentos legales

8.1. Oferentes Individuales. Personas Físicas.

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

8.2. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.

- Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección
- Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.
- Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)
- Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

8.3. Oferentes en Consorcio.

1. Cada integrante del consorcio que sea una persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes individuales. Personas Físicas. Cada integrante del consorcio que sea una persona jurídica domiciliada en Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales Personas Jurídicas. (*)
2. Original o fotocopia del consorcio constituido o del acuerdo de intención de constituir el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP). (*)
3. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención de consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*):
 - Un poder suficiente otorgado por escritura pública por cada miembro del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
 - Los documentos societarios de cada miembro del consorcio, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
4. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio, cuando se haya formalizado el consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*):
 - Un poder suficiente otorgado por escritura pública por la Empresa Líder del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
 - Los documentos societarios de la Empresa Líder, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.
 - Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

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

• **Experiencia Requerida:**

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

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

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

1. Copia de contratos, facturaciones, **constancias de clientes donde se consignen vigencias y montos de cada trabajo y/o recepciones finales** que avalen la experiencia requerida.
2. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 2 (dos) profesionales con experiencia en adhesión y mantenimiento de comercios.
3. Constancia de RUC emitida por la SET.
4. Patente comercial vigente a la fecha de apertura, del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente.

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

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

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

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

OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:

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

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

v. SUMINISTROS REQUERIDOS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

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

LOTE 1 ITEM 1. SERVICIO TÉCNICO DE IMPLEMENTACIÓN

1. A DISEÑO DEL PROGRAMA

1. Análisis de Situación actual

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

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

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

- i. Desarrollo de la extracción de datos del Banco hacia el software de lealtad, incluyendo los desarrollos necesarios para integrar la WEB y la App de la plataforma de Lealtad al Homebanking y App móvil del BNF respectivamente, de tal manera que una vez que el cliente del BNF realice el Login con su usuario y contraseña desde las plataformas del Homebanking o App Móvil BNF tenga un boton para ingresar automáticamente **a la WEB o la App** de la plataforma de Lealtad para consultar/redimir sus puntos (y demás funciones relacionadas a la plataforma) sin necesidad de realizar un Login con un usuario y contraseña diferente. El BNF deberá proporcionar el código fuente y documentación necesarios para esta tarea.

El Banco cuenta con dos sistemas (AS 400 y **Postgresql**) y requerimos que el proveedor extraiga los datos generando las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento del programa de fidelidad.

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

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

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

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

LOTE 1 ÍTEM 2 SERVICIO DE PLATAFORMA DE LEALTAD

OBJETO

Provisión de una Plataforma (software y servicios) de Lealtad, que permita la acumulación de puntos, procese y administre el canje de dichos puntos a través de un catálogo de comercios adheridos al sistema y con la posibilidad de contener un catálogo electrónico de productos y servicios.

El Servicio deberá incluir (1) un software para el procesamiento y administración del Programa de Lealtad (puntos), customizado como el BNF lo requiera, así como también la provisión y gestión de contratos con los proveedores de bienes tangibles e intangibles que formarán parte del catálogo de comercios adheridos al Programa de Lealtad.

1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA

El Programa de Lealtad del Banco BNF será un Programa de acumulación de puntos a través de los consumos efectuados con cualquiera de las tarjetas de crédito y/o débito y de los productos y/o servicios y/o reglas del negocio que el BNF defina. Participarán de este Programa todos los clientes del BNF, que cumplan con las condiciones definidas para el Programa.

El BNF podrá definir los segmentos de clientes que se incluirán en las promociones, tomando como base los productos (cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito, préstamos, y cualquier otra característica a ser definida en la etapa de Definiciones Iniciales descripta en el presente documento).

La Plataforma tecnológica deberá cumplir necesariamente con las siguientes características funcionales, sistémicas y operativas. Si no cuenta con ellas de manera nativa, el Proveedor deberá desarrollarlas a su costo, especificando tiempo y metodología con la cual efectuará el mismo, con el fin de disponibilizarlas al momento de la implementación de la plataforma, en un máximo de 60 días hábiles desde la firma del contrato y la emisión de la Orden de Servicio:

La Plataforma deberá conectarse sistémicamente con el Banco a través de las interfaces que este defina, incluyendo, pero no limitándose a servicios web e intercambio de archivos, a los fines de obtener la información necesaria para el cálculo de los puntos disponibles por cliente. La conexión deberá respetar los estándares de seguridad definidos por el Banco.

La plataforma deberá poder integrar un catálogo de productos, que permita al usuario final navegar a través de los diferentes rubros, tiendas y productos disponibles a través del programa de Lealtad. El módulo de Catálogo de Productos deberá estar incluido en el software a ser ofertado, pero no se requiere su uso de manera inmediata. El BNF podrá solicitar su activación en algún momento del periodo de vigencia del contrato, no antes de los 3 (tres) meses iniciales, desde la emisión de la ODS.

Cuando sea activada esta función, la plataforma deberá posibilitar la integración mediante Servicios Web, APIs e interfaces de archivos- con proveedores de bienes tangibles y de otros rubros (Ej. Turismo, Tiendas de electrónica, etc.). Esta y todas las integraciones que sean necesarias desde el inicio de la relación contractual serán a exclusivo costo del adjudicatario.

El catálogo de productos y servicios deberá ser dinámico y la Plataforma deberá incorporar sin costo productos adicionales conjuntamente con sus relaciones de puntos/guaraníes.

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

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

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

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

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

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

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

El catálogo de productos on-line, que permita que los clientes del Banco puedan canjear y/o adquirir sus productos usando los

Puntos acumulados, deberá incluir un portal web customizado para el BNF, quien suministrará su manual de marca al efecto. La dirección del portal web deberá contemplar un nombre provisto y registrado por y para el BNF.

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

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

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

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

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

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

Para realizar el salto de sitio autenticado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

detalle de los puntos asignados a cada cliente y con un totalizador.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deberá contar con un sistema de notificaciones que avise al cliente vía mail, SMS o por algún otro canal disponible la confirmación del canje diferenciado con un número de orden, incorporando los datos ingresados por el cliente, el producto y cantidad seleccionada y la fecha tentativa de entrega.

Deberá proveer en la plataforma la posibilidad que al cliente se le muestre el estado de sus canjes.

Deberá contar con la funcionalidad Reversa de Canje para aquellos casos en los cuales el cliente decida desistir con su solicitud de canje. La misma podrá ser ejercida en el plazo de hasta 6 horas de realizada la operación.

Deberá proveer un rol de Atención al Cliente, que permita a funcionarios del BNF consultar el estado de las transacciones de sus clientes, sus puntos acumulados, el historial de canjes, así como administrar los permisos de acceso a la plataforma.

El adjudicatario deberá incluir un total de 20 (veinte) horas de capacitación on-site para un máximo de 20 (veinte) personas, tanto técnico como administrativo y de marketing, orientada al manejo de la solución, y al soporte técnico. El BNF deberá proveer las instalaciones para estas capacitaciones.

El adjudicatario deberá efectuar las pruebas, correcciones, mejoras, integraciones, desarrollos evolutivos, mantenimiento de la Plataforma tecnológica, debiendo incluir en el costo de la misma todo trabajo o modificación que debiera realizar para su correcto funcionamiento, conforme lo que disponga el Banco. Asimismo, deberá brindar soporte y asesoramiento tecnológico durante el proceso de prueba e implementación como así también por el plazo que se encuentre vigente el contrato.

En cuanto a perfiles de Acceso a la plataforma: se requerirán perfiles internos determinados conforme a las características definidas para cada uno de los usuarios.

La Plataforma deberá contar con un ambiente testing para probar cambios en la estructura de la página, look and feel reglas de negocio, etc.

La plataforma para realizar el canje on line de puntos, deberá cumplir la de Protección de Datos Personales.

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

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

2.4.1. ADMINISTRACION Y GESTION

- a. **Procesamiento del programa.** Este ítem incluye todas las tareas propuestas por el proveedor para el correcto

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

* El Servicio se deberá entregar en el formato SAAS, implementado en una infraestructura local (en territorio paraguayo). El Proveedor se debe hacer cargo de la implementación completa, el soporte, mantenimiento y la administración del hardware y software propuesto, **así como de la conexión necesaria a los sistemas del BNF**, para la correcta administración del programa de Lealtad.

* El Proveedor deberá garantizar, mediante cláusulas de confidencialidad, la protección de los datos de los clientes finales del BNF, así como de los comercios adheridos al programa.

- f. **Definición de aceleradores.** Se establece que los parámetros que definirán la acumulación de puntos para los clientes serán: las transacciones de compras en comercios, la contratación de créditos tanto de Banca Personal como Corporativa, y las transferencias entre cuentas del BNF. El BNF podría definir otros parámetros y deberá proveer a la plataforma de Lealtad de los datos necesarios para el procesamiento de éstos.
- g. **Provisión de las recompensas.** Se refiere a la responsabilidad del proveedor de tener disponibles los bienes o servicios que constituyen las recompensas de conformidad con la modalidad que el Banco determine dentro de la oferta provista por el proveedor.
- h. **Acuerdos con diferentes retailers locales.** El Proveedor deberá tener acuerdos firmados, por sí o a través de terceros por los que deberá responder, con al menos 1 (un) retailer importante para la provisión de los Puntos, en común acuerdo con el BNF, **uno por cada uno de estos rubros:** Supermercados, Estaciones de Servicio (combustibles), Farmacias, Electrodomésticos, Electrónica, Turismo, Muebles, Ropa y accesorios, Juguetes, Servicios. Cada uno de los retailers deberá tener presencia en el Departamento Central y principales capitales departamentales de tal manera a ofrecer el servicio a gran parte del territorio nacional. Para el rubro Supermercados, deberá contar con un mínimo de 25 (veinticinco) locales; para el rubro de Estaciones de Servicio deberá contar con un mínimo de 50 (cincuenta) locales; para el rubro de Farmacias deberá contar con un mínimo de 100 (cien) locales; para el rubro de multi-tiendas deberá contar con un mínimo de 2 (dos) locales; para el rubro de Electrónica/electrodomésticos deberá contar con un mínimo de 2 (dos) locales; el Banco podrá solicitar al proveedor la **incorporación de más comercios** según su criterio. **El BNF deberá dar en todos los casos, su autorización expresa sobre cada uno de los comercios adheridos.**
- i. **Mecánica Transaccional de Redención:**

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

El en caso de la modalidad de Redención a través de código QR, el usuario final (cliente del BNF) redimirá sus puntos acumulados en un comercio adherido, escaneando el/los códigos a través de la App proveída, una vez realizada la autenticación correspondiente; luego deberá indicar la cantidad de Puntos que desea utilizar en ese comercio; La transacción deberá ser validada por la plataforma, con los siguientes criterios:

Que el Comercio esté adherido al Programa

Que el Cliente esté adherido,

Que el Cliente posea la cantidad de Puntos requerida

En caso de que el Cliente desee completar la transacción con Dinero, la plataforma deberá estar preparada para derivar la transacción a la Pasarela de Pagos integrada, donde el Cliente elegirá el medio de pago de su preferencia.

Una vez completada la transacción, el Comercio recibirá en línea la confirmación en su usuario de la App/web responsive (Rol de Comercio).

El comercio emitirá facturas por los importes recibidos al Proveedor, y, el Proveedor emitirá facturas al BNF consolidando los Puntos redimidos por períodos de tiempo que no podrán ser mayores a 30 días.

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

LOTE 2 ÍTEM 1 PUNTOS DEL PROGRAMA DE LEALTAD (MONTO DESTINADO A LA REDENCIÓN DE PUNTOS DE COMERCIOS):

OBJETO

Este servicio deberá permitir al BNF realizar los pagos a Comercios adheridos, por los Puntos que sus clientes hayan redimido (cambiado) en sus locales.

La Acumulación de dichos Puntos (Millas) se producirán a través del uso de los medios de pago disponibilizados por el BNF a sus clientes: cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de débito y crédito, App móvil, Pagos QR, y cualquier otro similar que a futuro el BNF implemente, en los Comercios adheridos al programa de Lealtad.

Además, los clientes del BNF podrán acumular Puntos a través de transacciones tales como créditos personales, de vivienda, y otros similares, a ser definidos por el BNF.

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

ANEXO I

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA (BACKEND)

1. PROTECCIÓN DE LAS INFORMACIÓN			
1.1	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS		
	Cambio obligatorio de las contraseñas de acceso en el primer inicio de sesión	SI	
	Requieren 8 (ocho) caracteres de longitud para las claves provistas a todo sistema informático de la entidad	SI	
	Composición de las contraseñas (por ejemplo: caracteres alfabéticos, numéricos, especiales, mayúsculas y minúsculas)	SI	
	Registro histórico de las ultimas 12 (doce) contraseñas utilizadas, evitando ser reutilizadas	SI	
	Caducidad automática de las contraseñas a los 30 (treinta) días	SI	
	Bloqueo permanente de la cuenta del usuario ante 3 (tres) intentos de acceso fallido.	SI	
	Desconexión automática de la sesión de usuario en la aplicación y en red por tiempo de inactividad mayor a los 15 (quince) minutos.	SI	
	Eliminación de las cuentas de usuario inactivas para un periodo mayor a 90 (noventa) días	SI	

	Técnicas de encriptación, con algoritmos de robustez reconocida internacionalmente para el archivo de las contraseñas.	SI	
	Asignación de contraseñas para todas las cuentas.	SI	
	Restringir los accesos concurrentes para el mismo usuario.	SI	
	Identificación única (ID) de usuario.	SI	
	Definición de opciones y menús para acceder a las funciones de los sistemas de Información Debe contemplarse el perfil de administrador de seguridad.	SI	
1.2	CONTROL DE LOGS DE SEGURIDAD		
	Registros operativos de las actividades de los usuarios de la plataforma, las tareas realizadas y las funciones utilizadas.	SI	
	Registros de los Administradores de Seguridad de la plataforma, sobre el ABM de usuarios.	SI	
	Exportación desde el sitio de los registros de Seguridad. El Banco podrá disponer de la Información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la prioridad que el Banco determine.	SI	
	La solución deberá resguardar toda información de la actividad de los usuarios finales, la cual podrá ser requerida cuando el Banco lo disponga.	SI	
	El banco debe descargar todos los datos de su propiedad en cualquier momento, en forma no cifrada y de fácil entendimiento.	SI	
	Envío de los registros de Auditoría desde de la plataforma. El banco podrá disponer de la información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la periodicidad que el banco determine.	SI	
1.3	CONFIGURACIÓN/PARAMETRIZACIÓN DEL SITIO		
	Certificado de la página para transmitir por Https Todas las transacciones y transmisión de información/ archivos debe realizarse por canales seguros	SI	
	La solución deberá brindar la posibilidad de filtrado por IP, de acuerdo a las direcciones que el banco establezca para el acceso remoto.	SI	
	Se deberá presentar la Política de Privacidad de Datos, la Política de Backup (Aplicación y Base de Datos) y de la Actualización de Parches en los Servidores.	SI	

	El oferente deberá efectuar análisis de vulnerabilidad de la página y reportar los resultados. El BNF podrá rechazar la implementación en casos de detectarse vulnerabilidades.	SI	
--	---	----	--

Observación: Se aclara que en el portal de la DNCP, la carga de la lista de precios se realiza Combinado - por lote de manera a ajustar al SICP.

La adjudicación es por el total, por lo que se tendrá en cuenta la sumatoria del monto total del lote 1 y el lote 2 (monto máximo), debiendo necesariamente el oferente cotizar los 2 lotes, en atención a ello se deberá tener en cuenta la correcta extensión de la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

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

• **Plan de entrega de los servicios**

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

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

v. MODELO DE CONTRATO

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

Para el Lote 1:

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

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

Para el Lote 2:

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

MONTO MÍNIMO	Gs. 650.000.000
MONTO MÁXIMO	Gs. 1.300.000.000

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

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

El Proveedor se compromete a proveer los Bienes a la Contratante y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.

La Contratante se compromete a pagar al Proveedor como contrapartida del suministro de los bienes y servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en estas bases y condiciones.

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

Se detectaron modificaciones en las siguientes cláusulas:

Sección: Requisitos de calificación y criterios de evaluación

- Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación
- Experiencia requerida
- Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia
- Otros criterios que la convocante requiera

Sección: Suministros requeridos - especificaciones técnicas

- Detalles de los productos y/ servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS
- Plan de entrega de los servicios

Sección: Modelo de contrato

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

Se puede realizar una comparación de esta versión del pliego con la versión anterior en el siguiente enlace:
<https://www.contrataciones.gov.py/licitaciones/convocatoria/411598-servicio-implementacion-plataforma-lealtad->

La adenda es el documento emitido por la convocante, mediante la cual se modifican aspectos establecidos en la convocatoria y/o en las bases de la licitación y/o en los contratos suscritos. La adenda será considerada parte integrante del documento cuyo contenido modifique.

DATOS DE LA LICITACIÓN

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.

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 indicar bajo declaración jurada el pago del salario mínimo a sus colaboradores, además de garantizar la no contratación de menores.
- Los oferentes deberán dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes asegurando a los trabajadores dependientes condiciones de trabajo dignas y justas en lo referente al salario, cargas sociales, provisión de uniformes, provisión de equipos de protección individual, bonificación familiar, jornada laboral, asegurar condiciones especiales a trabajadores expuestos a trabajos insalubres y peligrosos, remuneración por jornada nocturna.
- Las deducciones al salario, anticipos y préstamos a los trabajadores no podrán exceder los límites legales. Los términos y condiciones relacionados a los mismos deberán comunicarse de manera clara, para que los trabajadores los entiendan.
- Los oferentes adjudicados deberán fomentar en la medida de lo posible, la creación de empleo local y el uso de suministros locales.

Criterios ambientales:

- El oferente adjudicado deberá utilizar en la medida de lo posible, insumos cuyo embalaje pueda ser reutilizado o reciclado.
- El oferente adjudicado deberá cumplir con los lineamientos ambientales, incluidos en el ordenamiento jurídico o dictado por la institución, tales como: cooperación en acciones de recolección, separación de residuos sólidos, disposición adecuada de los residuos, participación del personal en actividades de capacitación impartidas por la institución, entre otros.
- El oferente adjudicado deberá asegurar que todos los residuos generados por sus actividades sean adecuadamente gestionados (identificados, segregados y destinados) y buscar su reducción o eliminación 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. Asimismo, se comprometen a:

- No ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima.
- No ofrecer, prometer o conceder ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo a funcionarios públicos. Tampoco deberán solicitar, recibir o aceptar ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, de funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales.
- Introducir políticas y programas contra la corrupción e implementarlas dentro de sus operaciones.
- Garantizar que todos los recursos a ser empleados en la ejecución de un contrato público sean de origen lícito.
- Garantizar que los fondos obtenidos de una licitación pública no sean destinados a fines ilícitos.

Difusión de los documentos de la licitación

Todos los datos y documentos de esta licitación 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 licitación que obren en el mismo.

Aclaración de los documentos de la licitación

Todo oferente potencial que necesite alguna aclaración del pliego de bases y condiciones podrá solicitarla a la convocante. El medio por el cual se recibirán las consultas es el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), y/o si es el caso, en la Junta de Aclaraciones que se realice en la fecha, hora y dirección indicados por la convocante.

La convocante responderá por escrito a toda solicitud de aclaración del pliego de bases y condiciones que reciba dentro del plazo establecido o que se derive de la Junta de Aclaraciones.

La convocante publicará una copia de su respuesta, incluida una explicación de la consulta, pero sin identificar su procedencia, a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), dentro del plazo tope.

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

La convocante podrá optar por responder las consultas en la Junta de Aclaraciones o podrá diferirlas, para que sean respondidas conforme con los plazos de respuestas o emisión de adendas. En todos los casos se deberá levantar acta circunstanciada.

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.

Los oferentes inscriptos en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) de la DNCP, podrán presentar con su oferta, la constancia firmada emitida a través del SIPE, que reemplazará a los documentos solicitados por la convocante en el anexo pertinente del presente pliego.

Los oferentes deberán indicar en su oferta, que documentos que forman parte de la misma son de carácter confidencial 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.

Oferentes en consorcio

Dos o más interesados que no se encuentren comprendidos en las inhabilidades para presentar ofertas o contratar, podrán unirse temporalmente para presentar una oferta sin crear una persona jurídica.

Para ello deberán presentar escritura pública de constitución del consorcio o un acuerdo con el compromiso de formalizar el consorcio 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 en un mismo lote o ítem, lo que no impide que puedan presentarse individualmente o conformar otro consorcio que participe en diferentes partidas.

Aclaración de las ofertas

Con el objeto de facilitar el proceso de revisión, evaluación, comparación y posterior calificación de ofertas, el Comité de Evaluación solicitará 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.

Disconformidad, errores y omisiones

Siempre y cuando una oferta se ajuste sustancialmente al pliego de bases y condiciones, 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 establecido por el mismo, 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 viole el principio de igualdad.

Con la condición de que la oferta cumpla sustancialmente con los Documentos de la Licitación, la Convocante corregirá errores aritméticos de la siguiente manera y notificará la oferente para su aceptación:

1. Si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar ese precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario y el precio total será corregido.
2. Si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se corregirá el total
3. En caso de que el oferente haya cotizado su precio en guaraníes con décimos y céntimos, la convocante procederá a realizar el redondeo hacia abajo.
4. Si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras de conformidad con los párrafos (1) y (2) mencionados.

Idioma de la oferta

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañado de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay.

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

No Aplica

Idioma del contrato

El contrato, así como toda la correspondencia y documentos relativos al Contrato, deberán ser escritos en idioma castellano. Los documentos de sustento y material impreso que formen parte del contrato, pueden estar redactados en otro idioma siempre que estén acompañados de una traducción realizada por traductor matriculado en la República del Paraguay, en sus partes pertinentes al idioma castellano y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del contrato.

El proveedor correrá con todos los costos relativos a las traducciones, así como todos los riesgos derivados de la exactitud de dicha traducción.

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 decimos y céntimos.

Visita al sitio de ejecución del contrato

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

No Aplica

Al culminar la o las visitas, se labrará acta en la cual conste, la fecha, lugar y hora de realización, en la cual se identifique el nombre de las personas que asistieron en calidad de potenciales oferentes, así como del funcionario encargado de dicho acto.

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

Cuando la convocante haya establecido que no será requisito de participación, el oferente podrá declarar bajo fe de juramento conocer el sitio y que cuenta con la información suficiente para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Precio y formulario de la oferta

El oferente indicará el precio total de su oferta y los precios unitarios de los bienes que se propone suministrar, utilizando para ello el formulario de oferta y lista de precios, disponibles para su descarga a través del SICP, formando ambos un único documento.

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

a) El precio cotizado deberá ser el mejor precio posible, considerando que en la oferta no se aceptará la inclusión de descuentos de ningún tipo.

b) En el caso del sistema de adjudicación por la totalidad de los bienes requeridos, el oferente deberá cotizar en la lista de precios todos los ítems, con sus precios unitarios y totales correspondientes.

c) 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 a la planilla de precios.

d) 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 a la planilla de precios.

2. En caso de que se establezca en las bases y condiciones, los precios indicados en la lista de precios serán consignados separadamente de la siguiente manera:

a) El precio de bienes 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; y

c) El precio de otros servicios conexos (incluyendo su impuesto al valor agregado), si lo hubiere, enumerados en los datos de la licitación.

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

4. El precio del contrato que cobre el proveedor por los bienes 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.

Abastecimiento simultáneo

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

No Aplica

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

No Aplica

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

Muestras

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

No Aplica

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

Ofertas Alternativas

Se permitirá la presentación de oferta alternativa, según los siguientes criterios a ser considerados para la evaluación de la misma:

No Aplica

Copias de la oferta - CPS

El oferente presentará su oferta original. En caso de que la convocante requiera la presentación de copias lo deberá indicar en este apartado, las copias deberán estar identificadas como tales.

Cuando la presentación de ofertas se realice a través del sistema de Oferta Electrónica, la convocante no requerirá de copias.

Cantidad de copias requeridas:

1 copia

Formato y firma de la oferta

1. El formulario de oferta y la lista de precios serán firmados, física o electrónicamente, según corresponda 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. Los textos entre líneas, tachaduras o palabras superpuestas serán válidos solamente si llevan la firma de la persona que firma la Oferta.
4. La falta de foliatura no podrá ser considerada como motivo de descalificación de las ofertas.

Periodo de validez de las ofertas

Las ofertas deberán mantenerse válidas (en días corridos) por:

90

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 pedirá ni permitirá que modifiquen sus ofertas.

Garantías: instrumentación, plazos y ejecución.

1. La garantía de mantenimiento de oferta deberá expedirse en un monto en guaraníes que no deberá ser inferior al porcentaje especificado en el SICP. El oferente puede adoptar cualquiera de las formas de instrumentación de las garantías dispuestas por las normativas vigentes.
2. En los contratos abiertos, el porcentaje de las garantías a ser presentado por los oferentes que participen, deberá ser aplicado sobre el monto máximo del llamado; si la adjudicación fuese por lote o ítem ofertado, deberán sumarse los valores máximos de cada lote o ítem ofertado, a fin de obtener el monto sobre el cual se aplicará el porcentaje de la citada garantía.
3. En caso de instrumentarse a través de Garantía Bancaria, deberá estar sustancialmente de acuerdo con el formulario de Garantía de Mantenimiento de oferta incluido en la Sección "Formularios".
4. La garantía de mantenimiento de oferta en caso de oferentes en consorcio deberá ser presentado de la siguiente manera:
 - Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública, del líder del consorcio o de todos los socios que la integran;
 - Consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención: deberán emitir a nombre del líder del consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención o de todos los miembros que la integran.
5. La garantía de mantenimiento de ofertas podrá ser ejecutada:
 - a) Si el oferente altera las condiciones de su oferta,
 - b) Si el oferente retira su oferta durante el período de validez de la oferta,
 - c) Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir,
 - d) Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:
 - d.1. Suministrar los documentos indicados en el pliego de bases y condiciones para la firma del contrato,

- d.2. Firmar el contrato,
 - d.3. Suministrar en tiempo y forma la garantía de cumplimiento de contrato,
 - d.4. Cuando se comprobare que las declaraciones juradas presentadas por el oferente adjudicado con su oferta sean falsas,
 - d.5. Si el adjudicatario no presentare las legalizaciones correspondientes para la firma del contrato, cuando éstas sean requeridas, o
 - d.6. No se formaliza el consorcio por escritura pública, antes de la firma del contrato.
6. Las garantías tanto de Mantenimiento de Oferta, Cumplimiento de Contrato o de Anticipo, sea cual fuere la forma de instrumentación adoptada, deberá ser pagadera ante solicitud escrita de la convocante donde se haga constar el monto reclamado, cuando se tenga acreditada una de las causales de ejecución de la póliza. En estos casos será requisito que previamente el oferente sea notificado del incumplimiento y la intimación de que se hará efectiva la ejecución del monto asegurado.
7. Si la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realizare en un plazo menor o igual a diez (10) días calendario, posteriores a la firma del contrato, la garantía de fiel cumplimiento deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación.
8. La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será liberada y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, a más tardar treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones del proveedor en virtud de contrato, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes.

Periodo de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta

El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta (en días calendario) será de:

120

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.

Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

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

10,00 %

La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada por el proveedor, dentro de los 10 días calendarios siguientes a partir de la fecha de suscripción del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 2051/2003.

Periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de:

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de: La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá extenderse por todo el periodo de ejecución del Contrato: Vigencia del contrato: 24 meses más 1 (un) mes de plazo de liberación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada en las oficinas de la GDOC - Casa Matriz del BNF (Independencia Nacional y 25 de Mayo)

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

Periodo de validez de la Garantía de los bienes

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

24 (veinticuatro) meses a partir de la firma del contrato

Tiempo de funcionamiento de los bienes

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

24 (veinticuatro) meses a partir de la firma del contrato

Plazo de reposición de bienes

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

48 (cuarenta y ocho) horas, de acuerdo a lo especificado en el ÍTEM 2 SERVICIO DE PLATAFORMA DE LEALTAD de las Especificaciones Técnicas. Los bienes, en este caso, se entienden como el conjunto de servicios contratados, incluyendo (no en forma limitante) la plataforma de Software, la configuración de la plataforma, el servicio de hosting de la plataforma, el servicio de Soporte.

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.

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 guaraníes, contra riesgo de extravío o daños incidentales ocurridos durante la fabricación, adquisición, transporte, almacenamiento y entrega, de acuerdo a los incoterms aplicables.

Sistema de presentación de ofertas

El Sistema de presentación de ofertas para esta licitación será:

Un sobre

Los sobres deberán:

1. Indicar el nombre y la dirección del oferente;
2. Estar dirigidos a la convocante;
3. Llevar la identificación específica del proceso de licitación indicado en el SICP; y
4. Llevar una advertencia de no abrir antes de la hora y fecha de apertura de ofertas.
5. Identificar si se trata de un sobre técnico o económico.

Si los sobres no están cerrados e identificados como se requiere, la Convocante no se responsabilizará en caso de que la oferta se extravíe o sea abierta prematuramente.

Plazo para presentar las ofertas

Las ofertas deberán ser recibidas por la Convocante en la dirección y hasta la fecha y hora que se indican en el SICP.

La Convocante podrá a su discreción, extender el plazo originalmente establecido para la presentación de ofertas mediante una adenda. 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 prorrogada.

Cuando la presentación de la oferta sea electrónica deberá sujetarse a la reglamentación vigente.

Retiro, sustitución y modificación de las ofertas

1. Un oferente podrá retirar, sustituir o modificar su oferta después de presentada mediante el envío de una comunicación por escrito, debidamente firmada por el representante autorizado. La sustitución o modificación correspondiente de la oferta deberá acompañar dicha comunicación por escrito.

2. Todas las comunicaciones deberán ser:

a) Presentadas conforme a la forma de presentación e identificación de las ofertas y además los respectivos sobres deberán estar marcados "RETIRO", "SUSTITUCION" o "MODIFICACION";

b) Recibidas por la convocante antes del plazo límite establecido para la presentación de las ofertas;

Las ofertas cuyo retiro, sustitución o modificación fuere solicitada serán devueltas sin abrir a los oferentes remitentes, durante el acto de apertura de ofertas.

3. Ninguna oferta podrá ser retirada, sustituida o modificada durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para presentar ofertas y la expiración del período de validez de las ofertas indicado en el Formulario de Oferta, o cualquier extensión si la hubiere, caso contrario, se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

Apertura de ofertas

1. La Convocante abrirá las ofertas y en caso de que hubiere notificaciones de retiro, sustitución y modificación de ofertas presentadas, las leerá en el acto público con la presencia de los oferentes o sus representantes a la hora, en la fecha y el lugar establecidos en el SICP.

2. Cuando la presentación de oferta sea electrónica, el acto de apertura deberá sujetarse a la reglamentación vigente, en la fecha, hora y lugar establecidos en el SICP.

3. Primero se procederá a verificar de entre las ofertas recibidas por courier o entregadas personalmente, los sobres marcados como:

a) "RETIRO". Se leerán en voz alta y el sobre con la oferta correspondiente no será abierto sino devuelto al Oferente remitente. No se permitirá el retiro de ninguna oferta a menos que la comunicación de retiro pertinente contenga la autorización válida para solicitar el retiro y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.

b) "SUSTITUCION" se leerán en voz alta y se intercambiará con la oferta correspondiente que está siendo sustituida; la oferta sustituida no se abrirá y se devolverá al Oferente remitente. No se permitirá ninguna sustitución a menos que la comunicación de sustitución correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la sustitución y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.

c) "MODIFICACION" se abrirán y leerán en voz alta con la oferta correspondiente. No se permitirá ninguna modificación a las ofertas a menos que la comunicación de modificación correspondiente contenga la autorización válida para solicitar la modificación y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas. Solamente se considerarán en la evaluación los sobres que se abren y leen en voz alta durante el Acto de Apertura de las Ofertas.

4. Los representantes de los oferentes que participen en la apertura de las ofertas deberán contar con autorización suficiente para suscribir el acta y los documentos que soliciten, bastando para ello la presentación de una autorización escrita del firmante de la oferta, esta autorización podrá ser incluida en el sobre oferta o ser portado por el representante.

5. Se solicitará a los representantes de los oferentes que estén presentes que firmen el acta. La omisión de la firma por parte de un Oferente no invalidará el contenido y efecto del acta. Se distribuirá una copia del acta a todos los presentes.

6. Las ofertas sustituidas y modificadas presentadas, que no sean abiertas y leídas en voz alta durante el acto de apertura no podrán ser consideradas para la evaluación sin importar las circunstancias y serán devueltas sin abrir a los oferentes remitentes.

7. La falta de firma en un documento sustancial, es considerada una omisión sustancial que no podrá ser subsanada en ninguna oportunidad una vez abiertas las ofertas.

8. En el sistema de un solo sobre el acta de apertura deberá ser comunicada al Sistema de Información de Contrataciones Públicas para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura.

9. En el sistema de doble sobre, el acta de apertura técnica deberá ser comunicada al SICP, para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura, se procederá de igual manera una vez finalizado el acto de apertura económico.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN 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 ésta licitación, individualmente o en forma conjunta (consorcio), los oferentes domiciliados en la República del Paraguay, que no se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas y contratar con el Estado, establecidas en la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

Requisitos de Calificación

Capacidad Legal

Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, contempladas en el artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, declaración que forma parte del formulario de oferta.

Serán desechadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para contratar 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 los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis:

1. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas que incluye la declaratoria debidamente firmada.
2. Verificará los registros del personal de la convocante para detectar si el oferente o sus representantes, se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso a) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.
3. Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, aparecen en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública.
4. Si se constata que alguno de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá ejecutar el contrato, 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 Miembros, de conformidad a estándar debidamente firmado en su oferta y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de "Sanciones a Proveedores" del SICP a fin de detectar si directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.

El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente.

6. Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos, la oferta será rechazada y se remitirán los antecedentes a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP) para los fines pertinentes.

Análisis de precios ofertados

Durante la evaluación de ofertas, 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 a los siguientes parámetros:

1. En contrataciones en general: cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al 25% para ofertas por debajo del precio referencial y del 15% para ofertas que se encuentren 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.

Certificado de Producto y Empleo Nacional - CPS

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.

a) Consorcios:

a.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.

a.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.

Margen de preferencia local - CPS

Para contrataciones realizadas por Unidades Operativas que se encuentren conformadas dentro de un municipio o departamento se deberá considerar que, si la oferta evaluada como la más baja pertenece a una firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante, ésta será comparada con la oferta más baja de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio de la convocante, agregándole al precio total de la oferta propuesta por la primera una suma del diez por ciento (10%) del precio. Si en dicha comparación adicional la oferta de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio departamental de la convocante resultare ser la más baja, se la seleccionará para la adjudicación; en caso contrario se seleccionará la oferta de

servicios de la firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante.

En el caso de que el oferente, sea de la zona y además cuente con margen de preferencia, se le aplicará únicamente el margen de este último.

Las convocatorias deberán acogerse a las condiciones específicas para la aplicación del Margen de Preferencia Local establecidas en la reglamentación emitida por la DNCP.

Requisitos documentales para evaluación de las condiciones de participación

1. Formulario de Oferta (*)

[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]

2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)

La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.

Para el lote 1: el contrato no es abierto por lo que el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor total del lote.

Para el lote 2: de contrato abierto el cálculo del monto de la garantía deberá realizarse sobre el valor máximo del lote.

3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social. (**)

4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)

5. Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios (**)

6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)

7. Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. (**)

8. Documentos legales

8.1. Oferentes Individuales. Personas Físicas.

- Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)
- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC. (*)

<ul style="list-style-type: none"> En el caso que suscriba la oferta otra persona en su representación, deberá acompañar una fotocopia simple de su cédula de identidad y una fotocopia simple del poder suficiente otorgado por Escritura Pública para presentar la oferta y representarlo en los actos de la licitación. No es necesario que el poder esté inscripto en el Registro de Poderes. (*)
8.2. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.
<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
<ul style="list-style-type: none"> Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.
<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)
<ul style="list-style-type: none"> Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD
8.3. Oferentes en Consorcio.
<p>1. Cada integrante del consorcio que sea una persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes individuales. Personas Físicas. Cada integrante del consorcio que sea una persona jurídica domiciliada en Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales Personas Jurídicas. (*)</p>
<p>2. Original o fotocopia del consorcio constituido o del acuerdo de intención de constituir el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP). (*)</p>
<p>3. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención de consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*):</p> <ul style="list-style-type: none"> Un poder suficiente otorgado por escritura pública por cada miembro del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o Los documentos societarios de cada miembro del consorcio, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.

4. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio, cuando se haya formalizado el consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*):

- Un poder suficiente otorgado por escritura pública por la Empresa Líder del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
- Los documentos societarios de la Empresa Líder, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.

- Copias autenticadas de las Constancias del Registro de Personas y Estructuras Jurídicas, y las Constancias del Registro de Beneficiarios Finales, dispuestas por la Ley N° 6446/2019, Decreto Reglamentario N° 3241 del 10/01/2020 y la Resolución N° 202/2020 del 17/09/2020 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes SEPRELAD.

Observación: *El Margen de Preferencia Local - NO APLICA* considerando que el Banco Nacional de Fomento tiene su domicilio en la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, la cual no pertenece a ningún Departamento según el Art. 157 de la Constitución Nacional, por ende el presupuesto o la condición prevista en el Art. 64 del Decreto, en los llamados que realice el Banco Nacional de Fomento no se presenta en ningún caso. Para tal efecto mencionamos las Resoluciones DNCP 306/2021 y 511/2021, para lo que hubiera lugar

Para los oferentes consorciados: el socio líder y cada socio deberá como mínimo cumplir con los siguientes porcentajes:

a. CAPACIDAD FINANCIERA	70% del requisito mínimo
b. EXPERIENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICA	70% del requisito mínimo
c. CALIFICACIÓN LEGAL	El socio líder y cada socio deberá cumplir con el 100% de lo exigido

Los documentos indicados con asterisco (*) son considerados documentos sustanciales a ser presentados con la oferta.

Los documentos indicados con doble asterisco (**) deberán estar vigentes a la fecha y hora tope de presentación de ofertas.

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 (2019, 2020 y 2021)

b. Endeudamiento: pasivo total / activo total

No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los años (2019, 2020 y 2021)

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

El promedio de los años (2019, 2020 y 2021) 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 (2019, 2020 y 2021)

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 (2019, 2020 y 2021)

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 (2019, 2020 y 2021)

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

a. Certificado de Cumplimiento Tributario vigente a la fecha de apertura de ofertas
b. Balance General y Cuadro de Estado de Resultados de los tres años (2019, 2020 y 2021) para contribuyente de IRACIS/IRE RG
c. IVA General de 36 (treinta y seis) meses (2019, 2020 y 2021), para contribuyentes sólo del IVA General
d. Formulario 106 IRPC, Formulario 501 IRE Simple de los 3 (tres) años (2019, 2020 y 2021) para contribuyentes del IRPC/IRE SIMPLE o IRACIS/IRE SIMPLE
e. Formulario 104 IRP, Formulario 515 IRP-RSP de los 3 (tres) años (2019, 2020 y 2021) para contribuyentes de IRP/IRP-RSP

Experiencia requerida

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

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

Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia

- | |
|--|
| 1. Copia de contratos, facturaciones, constancias de clientes donde se consignen vigencias y montos de cada trabajo y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida. |
| 2. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 2 (dos) profesionales con experiencia en adhesión y mantenimiento de comercios |
| 3. Constancia de RUC emitida por la SET. |
| 4. Patente comercial vigente a la fecha de apertura, del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente |

Capacidad Técnica

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

1. Tener un staff de por lo menos 2 (dos) profesionales que sean capaces de Diseñar el modelo de negocio para la plataforma de Lealtad: Definición de Estrategias de Programas de Lealtad (Tipo de programa a utilizarse), Definición de la estrategia comercial con la red de comercios a adherir; Definición de la mecánica de conversión de Puntos Vs. Moneda.
2. Tener un staff de por lo menos 3 (tres) profesionales en programación e implementación de software, que sean capaces de Implementar la Integración del software de la plataforma de Lealtad, con los sistemas de información del cliente: La puesta en funcionamiento del servicio propiamente; los test de funcionamiento con el cliente; las adecuaciones necesarias; la capacitación a los principales responsables del proyecto. Conocimientos y experiencia en desarrollo e integración de software de programas de Lealtad.
3. Tener un staff comercial de al menos 2 (dos) profesionales que sean capaces de implementar y mantener una red de comercios adheridos al programa de Lealtad, según los requerimientos definidos en cuanto a Rubros, a localidades y productos ofertados.
4. Tener 1 (un) Ejecutivo de cuentas exclusivo, que deberá liderar el equipo de profesionales del Oferente en todas la tareas y servicios ofertados, y que deberá ser el punto de contacto y responsable de gestionar dichas tareas y servicios y ser el nexo operativo con la Contratante.
5. El oferente deberá poder ofrecer la implementación del servicio en un esquema SAAS (Software as a Service) en un sitio local de Paraguay, incluido el soporte, mantenimiento y la administración del hardware y software que incluyan el servicio; así también como la conexión necesaria a sistemas externos. Deberá ser capaz del efectuar el monitoreo técnico de la Plataforma las 24 hs y contar con un equipo dedicado a tal efecto. La plataforma deberá prestar servicios en al menos el 99,9 % del tiempo.

Requisito documental para evaluar la capacidad técnica

- | |
|--|
| 1. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta un staff de por lo menos 2 (dos) |
|--|

profesionales que sean capaces de Diseñar el modelo de negocio para la plataforma de Lealtad: Definición de Estrategias de Programas de Lealtad (Tipo de programa a utilizarse), Definición de la estrategia comercial con la red de comercios a adherir; Definición de la mecánica de conversión de Puntos Vs. Moneda.

2. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 3 (tres) profesionales especialistas en desarrollo e implementación de Sistemas de Información con títulos Universitarios que los acrediten.
3. Presentar Declaración jurada a través de la cual el oferente manifieste que cuenta con un equipo de trabajo de como mínimo 2 (dos) profesionales que estarán a cargo de la cuenta del BNF en el área de Diseño del Negocio, dedicados a tiempo completo por el período de la Implementación; El oferente deberá, además, presentar currículum vitae de estos 2 profesionales.
4. El oferente deberá garantizar vía Declaración Jurada que dedicará 1 (un) Ejecutivo de cuentas exclusivo, que deberá liderar el equipo de profesionales del Oferente en todas las tareas y servicios ofertados, y que deberá ser el punto de contacto y responsable de gestionar dichas tareas y servicios y ser el nexo operativo con la Contratante. Este profesional, deberá contar con un mínimo de 2 (dos) años de experiencia en manejo de proyectos de Lealtad, respaldado por currículum vitae.
5. El oferente deberá garantizar vía Declaración Jurada que puede realizar la implementación del servicio en un esquema SAAS (Software as a Service) en un sitio local de Paraguay, incluido el soporte, mantenimiento y la administración del hardware y software que incluyan el servicio; así también como la conexión necesaria a sistemas externos. Y que será capaz de efectuar el monitoreo técnico de la Plataforma las 24 hs y contar con un equipo dedicado a tal efecto. La plataforma deberá prestar servicios en al menos el 99% del tiempo.

Otros criterios que la convocante requiera

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

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

OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:

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

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 llamado, igualen en precio y sean sus ofertas las más bajas, 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.

Nota1: Conforme a lo previsto en el Decreto reglamentario de la Ley de Contrataciones los adjudicatarios de los contratos resultantes de los procesos licitatorios, deberán inscribirse en el Sistema de Información de Proveedores del Estado - SIPE, como requisito previo a la emisión del Código de Contratación respectivo, no siendo la inscripción una exigencia para participar en el proceso tradicional.

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

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.

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.

Detalles de los productos y/ servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS

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

LOTE 1 ÍTEM 1 SERVICIO TÉCNICO DE IMPLEMENTACIÓN

1. A DISEÑO DEL PROGRAMA

1. Análisis de Situación actual

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

2. Diseño de la Estrategia del Programa

Incluye reuniones con el staff de Marketing del BNF para definir las estrategias macro del programa de Lealtad que se desea implementar: segmentos de clientes objetivo, frecuencia y tipos de Puntos a otorgarse, definiciones de principales marcas y tiendas con las que se quisiera trabajar. Además, la lógica por la cual se acumularán los puntos que posteriormente podrán ser redimidos.

3. Diseño de la Mecánica del Programa

Incluye reuniones con el staff de Marketing del BNF para definir los procesos que deberían seguir los clientes del banco tanto para acumular como para redimir los puntos, desde la aplicación móvil del banco, o a través de transacciones en la Banca Web, en ventanilla, o en redes de POS de comercios.

4. Integración con la Plataforma tecnológica del BNF.

Incluye las definiciones técnicas necesarias para integrar la plataforma de Lealtad a los sistemas informáticos del BNF. Tanto el diseño técnico de la integración, como de los procesos manuales (si los hubiera) y la definición de responsabilidades.

5. Plan de Capacitación

Incluye reuniones con el staff de Marketing y Talento Humano del BNF, de tal manera a definir un plan de capacitación a Líderes del proyecto, en cuanto a todas las definiciones realizadas y a los procesos a implementarse. Así también, en el uso de los módulos administrativos de la plataforma.

6. Plan de Comunicación

Incluye la definición de la comunicación tanto interna como para el Mercado, del lanzamiento del programa de Lealtad. El staff de Marketing del BNF deberá participar activamente en esta etapa para definir la campaña publicitaria y el calendario correspondiente, así como los medios de comunicación a utilizarse.

7. Definición de Indicadores Claves de Desempeño

Incluye la definición, en conjunto con el staff de Marketing del BNF, de los principales indicadores de desempeño del programa de Lealtad. Estos KPI deberán estar alineados con los puntos anteriormente detallados.

8. Definición del plan Económico-Financiero del programa.

Incluye la definición de los costos principales del programa en el momento de su ejecución, tales como compras de Puntos, costos de logística, costos de comunicación, estimados de Ingresos durante el período de vigencia.

9. Revisión de las normas y Reglamentaciones

Incluye la revisión de las leyes y reglamentaciones del BCP vigentes, de tal manera a no infringir ninguna de ellas, y poder sugerir alternativas en caso de ser necesario.

10. Cronograma de Implementación

Incluye la definición y entrega de un calendario completo de la implementación del programa de Lealtad, con el detalle de tareas y responsables por cada mes.

Fecha de entrega máxima. Total: 20 (veinte) días hábiles desde la RECEPCIÓN de la orden de servicio, los cuales serán computados de la siguiente manera:

a) 15 (quince) días hábiles desde la recepción de la orden de servicio para la entrega del ítem 1.A.-

b) 5 (cinco) días hábiles para realizar los ajustes o modificaciones que fueran solicitados por el BNF. Estos 5 (cinco) días serán computados desde la fecha en que el BNF envíe formalmente (por vía digital o física) su pedido de ajuste al ítem 1.A.

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

- i. Desarrollo de la extracción de datos del Banco hacia el software de lealtad, incluyendo los desarrollos necesarios para integrar la WEB y la App de la plataforma de Lealtad al Homebanking y App móvil del BNF respectivamente, de tal manera que una vez que el cliente del BNF realice el Login con su usuario y contraseña desde las plataformas del Homebanking o App Móvil BNF tenga un botón para ingresar automáticamente **a la WEB o la App** de la plataforma de Lealtad para consultar/redimir sus puntos (y demás funciones relacionadas a la plataforma) sin necesidad de realizar un Login con un usuario y contraseña diferente. El BNF deberá proporcionar el código fuente y documentación necesarios para esta tarea.

El Banco cuenta con dos sistemas (AS 400 y **Postgresql**) y requerimos que el proveedor extraiga los datos generando las interfaces necesarias para el correcto funcionamiento del programa de fidelidad.

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

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

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

LOTE 1 ÍTEM 2 SERVICIO DE PLATAFORMA DE LEALTAD

OBJETO

Provisión de una Plataforma (software y servicios) de Lealtad, que permita la acumulación de puntos, procese y administre el canje de dichos puntos a través de un catálogo de comercios adheridos al sistema y con la posibilidad de contener un catálogo electrónico de productos y servicios.

El Servicio deberá incluir (1) un software para el procesamiento y administración del Programa de Lealtad (puntos), customizado como el BNF lo requiera, así como también la provisión y gestión de contratos con los proveedores de bienes tangibles e intangibles que formarán parte del catálogo de comercios adheridos al Programa de Lealtad

2.1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA

El Programa de Lealtad del Banco BNF será un Programa de acumulación de puntos a través de los consumos efectuados con cualquiera de las tarjetas de crédito y/o débito y de los productos y/o servicios y/o reglas del negocio que el BNF defina. Participarán de este Programa todos los clientes del BNF, que cumplan con las condiciones definidas para el Programa.

El BNF podrá definir los segmentos de clientes que se incluirán en las promociones, tomando como base los productos (cuentas de ahorro, corriente, tarjetas de crédito, préstamos, y cualquier otra característica a ser definida en la etapa de Definiciones Iniciales descripta en el presente documento).

La Plataforma tecnológica deberá cumplir necesariamente con las siguientes características funcionales, sistémicas y operativas. Si no cuenta con ellas de manera nativa, el Proveedor deberá desarrollarlas a su costo, especificando tiempo y metodología con la cual efectuará el mismo, con el fin de disponibilizarlas al momento de la implementación de la plataforma, en un máximo de 60 días hábiles desde la firma del contrato y la emisión de la Orden de Servicio:

La Plataforma deberá conectarse sistémicamente con el Banco a través de las interfaces que este defina, incluyendo, pero no limitándose a servicios web e intercambio de archivos, a los fines de obtener la información necesaria para el cálculo de los puntos disponibles por cliente. La conexión deberá respetar los estándares de seguridad definidos por el Banco.

La plataforma deberá poder integrar un catálogo de productos, que permita al usuario final navegar a través de los diferentes rubros, tiendas y productos disponibles a través del programa de Lealtad. **El módulo de Catálogo de Productos deberá estar incluido en el software a ser ofertado, pero no se requiere su uso de manera inmediata. El BNF podrá solicitar su activación en algún momento del periodo de vigencia del contrato, no antes de los 3 (tres) meses iniciales, desde la emisión de la ODS.**

Cuando sea activada esta función, la plataforma deberá posibilitar la integración mediante Servicios Web, APIs e interfaces de archivos- con proveedores de bienes tangibles y de otros rubros (Ej. Turismo, Tiendas de electrónica, etc.). Esta y todas las integraciones que sean necesarias desde el inicio de la relación contractual serán a exclusivo costo del adjudicatario.

El catálogo de productos y servicios deberá ser dinámico y la Plataforma deberá incorporar sin costo productos adicionales conjuntamente con sus relaciones de puntos/guaraníes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

convivencia de distintos Programas.

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

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

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

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

Para realizar el salto de sitio autenticado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

en forma diaria.

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

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

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

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

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

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

Deberá contar con un sistema de notificaciones que avise al cliente vía mail, SMS o por algún otro canal disponible la confirmación del canje diferenciado con un número de orden, incorporando los datos ingresados por el cliente, el producto y cantidad seleccionada y la fecha tentativa de entrega.

Deberá proveer en la plataforma la posibilidad que al cliente se le muestre el estado de sus canjes.

Deberá contar con la funcionalidad Reversa de Canje para aquellos casos en los cuales el cliente decida desistir con su solicitud de canje. La misma podrá ser ejercida en el plazo de hasta 6 horas de realizada la operación.

Deberá proveer un rol de Atención al Cliente, que permita a funcionarios del BNF consultar el estado de las transacciones de sus clientes, sus puntos acumulados, el historial de canjes, así como administrar los permisos de acceso a la plataforma.

El adjudicatario deberá incluir un total de 20 (veinte) horas de capacitación *on-site* para un máximo de 20 (veinte) personas, tanto técnico como administrativo y de marketing, orientada al manejo de la solución, y al soporte técnico. El BNF deberá proveer las instalaciones para estas capacitaciones.

El adjudicatario deberá efectuar las pruebas, correcciones, mejoras, integraciones, desarrollos evolutivos, mantenimiento de la Plataforma tecnológica, debiendo incluir en el costo de la misma todo trabajo o modificación que debiera realizar para su correcto funcionamiento, conforme lo que disponga el Banco. Asimismo, deberá brindar soporte y asesoramiento tecnológico durante el proceso de prueba e implementación como así también por el plazo que se encuentre vigente el contrato.

En cuanto a perfiles de Acceso a la plataforma: se requerirán perfiles internos determinados conforme a las características definidas para cada uno de los usuarios.

La Plataforma deberá contar con un ambiente testing para probar cambios en la estructura de la página, look and feel reglas de negocio, etc.

La plataforma para realizar el canje on line de puntos, deberá cumplir la de Protección de Datos Personales.

2.2. SOPORTE

Gestión de incidentes y peticiones del servicio: La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. Se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que o comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

Tarea	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Resolución Máximo
Incidencia normal	4 Horas	48 Horas
Incidencia critica	1 Hora	4 Horas

2.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA (BACKEND)

La Plataforma deberá cumplir con TODOS los requerimientos mencionados en el ANEXO I.

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

2.4.1 ADMINISTRACION Y GESTION

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

* El Servicio se deberá entregar en el formato SAAS, implementado en una infraestructura local (en territorio paraguayo). El Proveedor se debe hacer cargo de la implementación completa, el soporte, mantenimiento y la administración del hardware y software propuesto, **así como de la conexión necesaria a los sistemas del BNF**, para la correcta administración del programa de Lealtad.

* El proveedor deberá garantizar, mediante las cláusulas de confidencialidad, la protección de los datos de los clientes finales del BNF, así como de los comercios adheridos al programa.

f. **Definición de aceleradores.** Se establece que los parámetros que definirán la acumulación de puntos para los clientes serán: las transacciones de compras en comercios, la contratación de créditos tanto de Banca Personal como Corporativa, y las transferencias entre cuentas del BNF. El BNF podría definir otros parámetros y deberá proveer a la plataforma de Lealtad de los datos necesarios para el procesamiento de éstos.

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

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

i. Mecánica Transaccional de Redención:

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

El en caso de la modalidad de Redención a través de código QR, el usuario final (cliente del BNF) redimirá sus puntos acumulados en un comercio adherido, escaneando el/los códigos a través de la App proveída, una vez realizada la autenticación correspondiente; luego deberá indicar la cantidad de Puntos que desea utilizar en ese comercio; La transacción deberá ser validada por la plataforma, con los siguientes criterios:

Que el Comercio esté adherido al Programa

Que el Cliente esté adherido,

Que el Cliente posea la cantidad de Puntos requerida,

En caso que el Cliente desee completar la transacción con Dinero, la plataforma deberá estar preparada para derivar la transacción a la Pasarela de Pagos integrada, donde el Cliente elegirá el medio de pago de su preferencia.

Una vez completada la transacción, el Comercio recibirá en línea la confirmación en su usuario de la App/web responsive (Rol de Comercio).

El comercio emitirá facturas por los importes recibidos al Proveedor, y, el Proveedor emitirá facturas al BNF consolidando los Puntos redimidos por períodos de tiempo que no podrán ser mayores a 30 días.

j. Facturación de las recompensas.

La plataforma deberá estar preparada para los siguientes esquemas de Facturación: puntos, puntos + guaraníes, y sólo guaraníes.

Cuando el cliente redima sus puntos en el punto de venta del comercio adherido. El comercio emitirá la factura correspondiente por la parte que el cliente paga con guaraníes; el comercio emitirá factura por los importes recibidos al Proveedor y, el Proveedor emitirá facturas al BNF consolidando los Puntos redimidos, por periodos de tiempo que no podrán ser mayores a 30 días para todas las transacciones pagadas en puntos.

Cuando el cliente redima sus puntos desde el catálogo de productos/servicios, el usuario final (cliente del BNF) deberá poder usar sus Puntos para adquirir un producto/servicio y completar el valor del mismo con dinero (guaraníes). En este caso el Proveedor o el Comercio emitirá la factura correspondiente por la parte que el cliente paga con dinero (guaraníes), y el Proveedor emitirá facturas al BNF consolidando los Puntos redimidos, por periodos de tiempo que no podrán ser mayores a 30 días para todas las transacciones pagadas en puntos.

2.5. SERVICIO

1. El adjudicatario deberá contar con un ejecutivo de cuentas dedicado exclusivamente a la atención del BNF.
2. El Banco podrá incorporar otros bienes propios generados por acuerdos comerciales con terceros.
3. El Banco podrá visitar e inspeccionar las instalaciones del adjudicatario en todo momento.
4. El adjudicatario deberá desarrollar una red de comercios adheridos al Programa en los cuales los beneficiarios podrán canjear sus puntos por cualquiera de los productos que los comercios adheridos tengan a la venta al público. Los comercios adheridos deberán ser propuestos por el adjudicatario y aprobados por el Banco. A ese efecto, el adjudicatario deberá suscribir con cada uno de los comercios adheridos aprobados por el Banco, los respectivos acuerdos, de conformidad con los términos y condiciones previamente aprobados por el Banco. Los contratos de adhesión deberán estar a nombre del BNF. El adjudicatario deberá asegurar la adhesión de comercios en, al menos, los siguientes rubros:
 - a. Electrodomésticos / electrónica
 - b. Tiendas / Multi-tiendas / shoppings
 - c. Farmacias
 - d. Estaciones de servicio (combustibles, tiendas de conveniencia, servicios)
 - e. Supermercados
 - f. Restaurantes, Cafetería y afines.
 - g. Librerías
 - h. Agencias de Viaje y Turismo
 - a. Hotelería
 - j. Pasarelas de delivery
 - k. Telefonía celular e Internet
 - ax. Colegios, escuelas
 - all. Talleres y servicios para vehículos
 - n. Peluquerías y SPA
 - o. Mueblerías y Decoración
 - p. Jugueterías
 - q. Perfumería

El proveedor deberá tener firmados los contratos mencionados con los comercios adheridos al programa, y tener capacitado al personal de los mismos, y haberlos señalado para conocimiento de los clientes del BNF. Esta cantidad mínima de comercios adheridos deberá ser lograda en los primeros 3 (tres) meses posteriores a la firma de contrato, y el BNF deberá aprobarla previamente.

El proveedor será responsable de todos los trabajos de adhesión con los comercios y el mantenimiento y administración necesarios de los mismos, en orden de mantenerlos activos dentro del programa de Lealtad durante todo el periodo del contrato, a saber:

Scouting de comercios

Negociación de la mecánica de redención de puntos en cada caso

Gestión de firmas de contratos

Reuniones de planeamiento con el equipo de Marketing del BNF

Soporte administrativo y comercial para los comercios y el BNF.

El no cumplimiento del ítem 4 en su totalidad, o en forma parcial, causará la cancelación del contrato del Servicio en su totalidad.

El proveedor deberá implementar un equipo de soporte administrativo para atender a la red de Comercios adheridos, y ser el enlace con el BNF para cualquier tema relacionado al programa de Lealtad, al menos durante los primeros (6) meses de servicio.

La adhesión de los comercios deberá estar lista para el inicio del programa de Lealtad, de acuerdo a las fechas establecidas en el

presente llamado.

2.6. LEGALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

El oferente, adjudicatario y/o contratista deberá mantener indemne y defenderá a su propio costo a BNF y a quienes resulten involucrados, en virtud de la presente contratación proyectada y siempre que se relacionen con ella.

El oferente, adjudicatario y/o contratista responderá frente a cualquier reclamo judicial o extrajudicial que se origine en el incumplimiento de las obligaciones normadas para la presente contratación conforme el ordenamiento jurídico vigente y, en especial, a sus previsiones sobre derecho de propiedad intelectual (derecho de autor, marcas de fábrica o de comercio, dibujos y modelos industriales, patentes, protección de la información no divulgada, etc.), que puedan ocasionar o en que puedan incurrir los oferente, adjudicatario y/o contratista de bienes y/o servicios que sean ofrecidos y/o contratados, siendo el oferente, adjudicatario y/o contratista el exclusivo responsable de dichas infracciones.

Para los supuestos no previstos en el párrafo anterior, en caso de que el Proveedor incumpliera obligaciones contraídas como consecuencia de la adjudicación de la presente Licitación, será emplazado por BNF a que cumpla dentro del plazo que se estipule al efecto. En caso de persistir en el incumplimiento, BNF se reserva la facultad de resolver el contrato por exclusiva culpa del proveedor, con las consiguientes sanciones tales como pérdida de la garantía de cumplimiento de contrato, inicio de las acciones legales de daños y perjuicios, entre otras.

LOTE 2 ÍTEM 1 PUNTOS DEL PROGRAMA DE LEALTAD (MONTO DESTINADO A LA REDENCIÓN DE PUNTOS DE COMERCIOS):

OBJETO

Este servicio deberá permitir al BNF realizar los pagos a Comercios adheridos, por los Puntos que sus clientes hayan redimido (cambiado) en sus locales.

La Acumulación de dichos Puntos (Millas) se producirán a través del uso de los medios de pago disponibilizados por el BNF a sus clientes: cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de débito y crédito, App móvil, Pagos QR, y cualquier otro similar que a futuro el BNF implemente, en los Comercios adheridos al programa de Lealtad.

Además, los clientes del BNF podrán acumular Puntos a través de transacciones tales como créditos personales, de vivienda, y otros similares, a ser definidos por el BNF.

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

ANEXO I

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA (BACKEND)

1. PROTECCIÓN DE LAS INFORMACIÓN			
1.1	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS		
	Cambio obligatorio de las contraseñas de acceso en el primer inicio de sesión	SI	
	Requieren 8 (ocho) caracteres de longitud para las claves provistas a todo sistema informático de la entidad	SI	
	Composición de las contraseñas (por ejemplo: caracteres alfabéticos, numéricos, especiales, mayúsculas y minúsculas)	SI	
	Registro histórico de las ultimas 12 (doce) contraseñas utilizadas, evitando ser reutilizadas	SI	
	Caducidad automática de las contraseñas a los 30 (treinta) días	SI	

	Bloqueo permanente de la cuenta del usuario ante 3 (tres) intentos de acceso fallido.	SI	
	Desconexión automática de la sesión de usuario en la aplicación y en red por tiempo de inactividad mayor a los 15 (quince) minutos.	SI	
	Eliminación de las cuentas de usuario inactivas para un periodo mayor a 90 (noventa) días	SI	
	Técnicas de encriptación, con algoritmos de robustez reconocida internacionalmente para el archivo de las contraseñas.	SI	
	Asignación de contraseñas para todas las cuentas.	SI	
	Restringir los accesos concurrentes para el mismo usuario.	SI	
	Identificación única (ID) de usuario.	SI	
	Definición de opciones y menús para acceder a las funciones de los sistemas de Información Debe contemplarse el perfil de administrador de seguridad.	SI	
1.2	CONTROL DE LOGS DE SEGURIDAD		
	Registros operativos de las actividades de los usuarios de la plataforma, las tareas realizadas y las funciones utilizadas.	SI	
	Registros de los Administradores de Seguridad de la plataforma, sobre el ABM de usuarios.	SI	
	Exportación desde el sitio de los registros de Seguridad. El Banco podrá disponer de la Información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la prioridad que el Banco determine.	SI	
	La solución deberá resguardar toda información de la actividad de los usuarios finales, la cual podrá ser requerida cuando el Banco lo disponga.	SI	
	El banco debe descargar todos los datos de su propiedad en cualquier momento, en forma no cifrada y de fácil entendimiento.	SI	
	Envío de los registros de Auditoria desde de la plataforma. El banco podrá disponer de la información en el momento en que lo requiera, además de recibir la misma con la periodicidad que el banco determine.	SI	

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

Observación: Se aclara que en el portal de la DNCP, la carga de la lista de precios se realiza Combinado - por lote de manera a ajustar al SICP.

La adjudicación es por el total, por lo que se tendrá en cuenta la sumatoria del monto total del lote 1 y el lote 2 (monto máximo), debiendo necesariamente el oferente cotizar los 2 lotes, en atención a ello se deberá tener en cuenta la correcta extensión de la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

Identificación de la unidad solicitante y justificaciones

• **Nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el llamado a ser publicado:** Víctor Federico Cuevas, Jefe de División de Desarrollo de Productos y Servicios - Gerencia Departamental de Desarrollo de Productos y Marketing.

• **Justificación de la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada:**

a. El BNF como banco que participa del sistema financiero nacional, tiene en su cartera de productos y servicios a las Tarjetas de Crédito, cuyo volumen actual ronda los 40 mil plásticos, que significan apenas un 4% de su cartera potencial. Este volumen debería alcanzar por lo menos un 10%. Además, en su deber de mantener y aumentar su rentabilidad, debe procurar la Fidelización de sus clientes, para incentivar que los mismos sigan utilizando sus servicios y productos.

b. El promedio mensual de facturación por Compras con Tarjetas de Crédito ronda los Gs 3.200 Millones.

c. En BNF tiene como uno de sus Objetivos trazados por el Poder Ejecutivo, el fortalecimiento de la Economía a través de sus servicios.

d. Implementar un Sistema de Lealtad, permitirá incentivar la Compra en sus clientes, en los miles de Comercios de todo el país, permitiendo reactivar la economía de los pequeños, medianos y grandes comercios.

e. El incremento de sólo un 10% significaría ingresos extra de Gs. 3.900 Millones en un periodo de 12 meses, lo cual de por sí ya paga la inversión de este sistema, y arrojaría un margen positivo de Gs. 2.878 Millones a favor del BNF.

• **Justificación de la planificación:** Este es un llamado sucesivo teniendo en cuenta que es un servicio para nuestros clientes. No podemos interrumpirlo.

• **Justificación las especificaciones técnicas establecidas:** El servicio es uno que se caracteriza por que debe ser realizado por empresas con suficiente experiencia y capacidad técnica en el servicio de Implementación de Plataformas de Lealtad. No es posible entregar un servicio tan sensible para los clientes a empresas que no cuenten con sobrada experiencia, ya sea en Paraguay o la región.

Plan de entrega de los bienes

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo al plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicado en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicado a continuación:

No aplica.

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Unidad de medida	Lugar de entrega de los bienes	Fecha(s) final(es) de entrega de los bienes
(Indicar el N°)	(Indicar la descripción de los bienes)	(Insertar la cantidad de bienes a proveer)	(Indicar la unidad de medida de los bienes)	(Indicar el nombre del lugar)	(Indicar la(s) fecha(s) de entrega requerida(s))

Plan de entrega de los servicios

La entrega de los bienes o prestación de los servicios se realizará de acuerdo con el plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicados a continuación:

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

2 ítem 1	Puntos del programa de Lealtad (Monto destinado a la redención de Puntos en Comercios)	1	Unidad	Gerencia de Productos y Marketing, BNF	Según Especificaciones Técnicas.
----------------	--	---	--------	--	----------------------------------

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

Indicadores de Cumplimiento

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

Para el ÍTEM 1

Será presentado 1 (un) Informe

Frecuencia: única vez

Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Nota de Remisión / Acta de recepción 1	Nota de Remisión / Acta de recepción	

Para el ÍTEM 2

Será presentado 20 (veinte) Informes

Frecuencia: mensual

Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Nota de Remisión / Acta de recepción 1	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 2	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 3	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 4	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 5	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 6	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 7	Nota de Remisión / Acta de recepción	

Nota de Remisión / Acta de recepción 8	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 9	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 10	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 11	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 12	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 13	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 14	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 15	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 16	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 17	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 18	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 19	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 20	Nota de Remisión / Acta de recepción	

Para el ÍTEM 3

Será presentado 24 (veinte y cuatro) Informes

Frecuencia: mensual

Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Nota de Remisión / Acta de recepción 1	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 2	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 3	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 4	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 5	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 6	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 7	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 8	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 9	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 10	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 11	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 12	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 13	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 14	Nota de Remisión / Acta de recepción	

Nota de Remisión / Acta de recepción 15	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 16	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 17	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 18	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 19	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 20	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 21	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 22	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 23	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 24	Nota de Remisión / Acta de recepción	

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.

Criterios de Adjudicación

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 procesos de contratación en los cuales se aplique la modalidad de contrato abierto, se efectuará por las cantidades o montos máximos solicitados en el llamado, 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 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 llamados en los cuales se aplique la modalidad 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.

Notificaciones

La comunicación de la adjudicación a los oferentes será como sigue:

1. Dentro de los cinco (5) días corridos de haberse resuelto la adjudicación, la convocante comunicará a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, copia del informe de evaluación y del acto administrativo de adjudicación, los cuales serán puestos a disposición pública en el referido sistema. Adicionalmente el sistema generará una notificación a los oferentes por los medios remotos de comunicación electrónica pertinentes, la cual será reglamentada por la DNCP.

2. En sustitución de la notificación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, las convocantes podrán dar a conocer la adjudicación por cédula de notificación a cada uno de los oferentes, acompañados de la copia íntegra del acto administrativo y del informe de evaluación. La no entrega del informe en ocasión de la notificación, suspende el plazo para formular protestas hasta tanto la convocante haga entrega de dicha copia al oferente solicitante.

3. En caso de la convocante opte por la notificación física a los oferentes participantes, deberá realizarse únicamente con el acuse de recibo y en el mismo con expresa mención de haber recibido el informe de evaluación y la resolución de adjudicación.

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

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

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.

La misma deberá ser solicitada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes en que el oferente haya tomado conocimiento de los términos del Informe de Evaluación de Ofertas.

La convocante deberá dar respuesta a dicha solicitud dentro de los dos (2) días hábiles de haberla recibido y realizar la audiencia en un plazo que no exceda de dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de respuesta al oferente.

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.

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 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.

CONDICIONES CONTRACTUALES

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

Interpretación

Interpretación

1. Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural y viceversa; y "día" significa día calendario, 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.

3. Limitación de Dispensas:

a) Toda dispensa a los derechos o facultades de una de las partes en virtud del contrato, deberá ser documentada por escrito, indicar la fecha, estar firmada por un representante autorizado de la parte que otorga dicha dispensa y deberá especificar la obligación que está dispensando y el alcance de la dispensa.

b) Sujeto a lo indicado en el inciso precedente, ningún retraso, prórroga, demora o aprobación por cualquiera de las partes al hacer cumplir algún término y condición del contrato o el otorgar prórrogas por una de las partes a la otra, perjudicará, afectará o limitará los derechos de esa parte en virtud del contrato. Asimismo, ninguna prórroga concedida por cualquiera de las partes por un incumplimiento del contrato, servirá de dispensa para incumplimientos posteriores o continuos del contrato.

Subcontratación

El porcentaje permitido para la subcontratación será de:

No Aplica

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.

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 seguirá 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:

- a) La instalación de los bienes por el proveedor o el uso de los bienes en la República del Paraguay; y
- b) 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 resultara 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 de la información

1. No deberá darse a conocer información alguna acerca del análisis, aclaración y evaluación de las ofertas 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.

2. 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.

3. 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.
 4. La obligación de las partes arriba mencionadas, no aplicará a la información que:
 - a) La contratante o el proveedor requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del contrato;
 - b) Actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;
 - c) 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
 - d) Que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por un tercero que no tenía obligación de confidencialidad.
 5. 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.
 6. Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del contrato por cualquier razón.
-

Obligatoriedad de declarar información del personal del 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 Información del Personal (FIP) y en el Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS), a través del SIPE.

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.
-

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:
 1. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;
 2. 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;
 3. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
 4. Certificado de Cumplimiento Tributario;
 5. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;

6. Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS).

Otras formas y condiciones de pago al proveedor en virtud del contrato serán las siguientes: Los proveedores adjudicados deberán habilitar una cuenta en el Banco Nacional de Fomento, a fin de realizar la acreditación del pago correspondiente y así agilizar el proceso de liquidación de cancelación de obligaciones del Banco, para el efecto serán exonerados los requisitos de mantenimiento de Cajas de Ahorros, consistente en el depósito inicial y saldo promedio mínimo requerido; además 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.

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, y después de que la contratante la haya aceptado. Dicha aceptación o rechazo, deberá darse a más tardar en quince (15) días 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).

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, 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 calendario 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.

Solicitud de Pago de Anticipo

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

No Aplica

Reajuste

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

El precio del contrato estará sujeto a reajustes. 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%

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.

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 contratante podrá rescindir administrativamente el contrato cuando el valor de las multas supere el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

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:

0,10

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 o dentro del plazo establecido en la presente cláusula, 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.

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° 63 de la Ley N° 2051/2003.

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° 2051/2003, 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° 63 de la Ley 2051/2003, que constituyan condiciones de agravación del riesgo cuando la Garantía de Cumplimiento de Contrato sea formalizada a través de póliza de caución, 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.

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 Fuerza Mayor.

1. 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, guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, epidemias, pandemias, restricciones de cuarentena, y embargos de cargamentos.
2. El proveedor deberá demostrar el nexo existente entre el caso notorio y la obligación pendiente de cumplimiento. La fuerza mayor solamente podrá afectar a la parte del contrato cuyo cumplimiento imposible fue probado.
3. No se considerarán casos de Fuerza Mayor los actos o acontecimientos que hagan el cumplimiento de una obligación únicamente más difícil o más onerosa para la parte correspondiente.
4. Si se presentara un evento 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 en un plazo mayor, debiendo acreditar el interés público comprometido.
5. La fuerza mayor debe ser invocada con posterioridad a la suscripción del contrato y con anterioridad al vencimiento del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales.
6. 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 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 rescindir 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:

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

ii. 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.

Otras causales de terminación del contrato

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

No Aplica

Resolución de Conflictos a través del Arbitraje

Las partes se someterán a Arbitraje:

No

En caso que la Convocante adopte el arbitraje como mecanismo de resolución de conflicto, la cláusula arbitral que registrá a las partes es la siguiente:

"Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente por arbitraje, conforme con las disposiciones de la ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", de la ley N° 1879/02 "De arbitraje y mediación" y las condiciones del Contrato. El procedimiento arbitral se llevará a cabo ante el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (en adelante, "CAMP"). El tribunal estará conformado por tres árbitros designados de la lista del cuerpo arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo y vinculante para las partes. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente Contrato. Para la ejecución del laudo arbitral, o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Asunción, República del Paraguay".

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 penal 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 (Declaratoria de Integridad).

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.

