REPÚBLICA DEL PARAGUAY

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

Convocante:

Banco Nacional de Fomento (BNF)

Uoc Bnf

Nombre de la Licitación:

SERVICIO DE CALL CENTER ATC

(versión 1)

Modalidad:

CVE

Publicado el:

18/11/2026

"CONTENIDO DEL AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA"
Versión 2

RESUMEN DEL LLAMADO

Datos de la Convocatoria

Nombre de la Licitación:	SERVICIO DE CALL CENTER ATC
Convocante:	Banco Nacional de Fomento (BNF)
Unidad de Contratación:	Uoc Bnf

CONDICIONES GENERALES

Especificaciones Técnicas del bien, servicio, consultoría u obra a ser adquirido

Las Especificaciones técnicas del bien, servicio, consultoría u obra a ser adquirido será conforme se establece en las bases:

Este llamado será para la contratación del Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento que incluirá llamadas entrantes, salientes, u otro medio de comunicación y contacto de Atención al Cliente como:
✓ Responder preguntas.
✓ Resolver problemas.
✓ Dirigir a las personas que llaman a los departamentos adecuados.
✓ Ofrecer una asistencia técnica a los clientes.

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

Cantidad de personal operativo:
La cantidad mínima de personal operativo dedicado exclusivamente para el Banco Nacional de Fomento, previendo la cantidad de 100 personales, distribuidos conforme a lo establezca las necesidades del Banco y acorde a los servicios establecidos, pudiendo esto aumentar a según necesidad de la contratante.

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

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

Data Center
El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventanas con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario.
Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala.

Además, deberá contar con los siguientes puntos, a fin de reforzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos:
• Plan de Respuesta a Incidentes y notificación al BNF en menos de 24 horas.
• Implementación de mecanismos de Data Loss Prevention (DLP).
• Capacitación en seguridad de la información a todo el personal operativo.
• Prohibición de usuarios genéricos; solo accesos nominativos con registro individual.
• Generación y retención de logs de seguridad por al menos 18 meses.
• Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.
• Ejecución anual de pruebas de seguridad (pentest/auditorías técnicas) con reporte al BNF.

Energía
El proveedor deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. (cuentan con generador, el servicio no cae)
El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos. Mantener el servicio sin interrupciones.

Enlaces: El oferente debe instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF. El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 10 Mbps como mínimo.

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

Las Especificaciones Técnicas deberán tener como objetivo específico:
1. La formulación de la propuesta de diseño integral de la solución de Call Center y banca telefónica, incluyendo la integración de voz y datos con la PBX y el centro de cómputos del Banco Nacional de Fomento, la provisión de la infraestructura, tecnología (hardware y software) y equipamientos adecuados (en las instalaciones del proveedor), los recursos humanos y la gestión integral del servicio.
2. Implementación de un servicio de atención telefónica de acuerdo con las especificaciones técnicas del presente pliego.
3. Diseño, desarrollo, configuración, grabación, implementación e integración con el BNF para brindar el Servicio de Banca Telefónica.
4. El servicio de call center será medido por los objetivos definidos por el BNF.

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

El proveedor deberá poder configurar y administrar colas de llamadas diferenciadas según el tipo de clientes y/o producto, así como brindar mensajes pre grabados según la misma estratificación, ejemplo:
OPCIÓN 1 Denuncia
OPCIÓN 2 Préstamos
OPCIÓN 3 Aplicación BNF Paraguay
OPCIÓN 4 Consultas Varias
El proveedor deberá realizar la grabación de IVR de las llamadas de espera mediante la locución pre grabada para campañas o mensajes específicos que el BNF requiera comunicar.
El proveedor deberá realizar la devolución de llamadas mediante la aplicación de IVR, que permita al cliente seleccionar la opción de espera o devolución de llamada. Los tiempos de activación de IVR serán con una configuración sugerida por el proveedor, sujetos a validación y ajuste con el Banco según los indicadores de abandono y ocupación que se observen.

El proveedor deberá contar con una encuesta de satisfacción una vez culminada la atención al cliente y deberá remitir mensualmente a la Gerencia Departamental de Canales Alternativos, los resultados de la misma para contar con un control de calidad.
Deberá contar con un sistema de CTI (Computer Telephony Integration) y los desarrollos necesarios para su implementación e integración con los sistemas del BNF y deberá contar con:
• Configuración entorno del servicio
• Configuración extensiones (PBX) según estrategias
• Creación de skills de operadores
• Creación y pruebas de estrategias de ruteo
• Integración con IVR
• Plan de Respuesta a Incidentes y notificación al BNF en menos de 24 horas.
• Implementación de mecanismos de Data Loss Prevention (DLP).

• Capacitación en seguridad de la información a todo el personal operativo.
• Prohibición de usuarios genéricos; solo accesos nominativos con registro individual.
• Generación y retención de logs de seguridad por al menos 18 meses.
• Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.
• Ejecución anual de pruebas de seguridad (pentest/auditorías técnicas) con reporte al BNF.

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

entidad validada por el BNF.

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

En caso de que existan preguntas no evacuadas al cliente, el proveedor deberá solicitar al Banco a través de los correos institucionales de contacto la asistencia y capacitación sobre los puntos específicos.

El BNF deberá designar a los responsables del adiestramiento permanente de cada Gerencia, sobre los productos y servicios del Banco, a los supervisores de los agentes de atención, debiendo proveer o asignar en casos necesarios herramientas, información y/o flujo de procesos.

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

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

Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio
La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función del tráfico de llamadas y de los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 100 operarios para la Atención al Cliente.

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

El BNF podrá solicitar que un grupo de hasta 5 operarios trabaje dentro de las oficinas del Banco, si esto fuese necesario, para agilizar la resolución de necesidades de los clientes que contactan por medio del call center. Estos agentes están incluidos dentro de la cantidad establecida inicialmente. En dicho caso, el Banco proveerá del espacio físico para los puestos de trabajo, y el oferente deberá poner todos los medios tecnológicos para la realización del trabajo, incluidos las estaciones, headset, computadores y cualquier otro recurso que haga falta. El puesto de trabajo deberá cumplir las condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 100 operadores para la Atención al Cliente y omnicanal, en forma rotativa para servicio telefónico integral, deberán estar preparados, capacitados y disponer de los sistemas del BNF, para asistir a los clientes, conforme a todas las actividades citadas anteriormente de manera a garantizar la gestión de Atención al Cliente y deben ser cubiertos de la siguiente manera:

De lunes a viernes:
a) 2 operarios, de lunes a viernes de 00:00 a 06:00 horas,
b) 54 operarios de lunes a viernes de 06:00 a 12:00 horas,
c) 31 operarios de lunes a viernes de 12:00 a 18:00 horas,
d) 13 operarios de lunes a viernes de 18:00 a 00:00 horas,

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

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

Estas posiciones podrán ser rediseñadas de acuerdo con las necesidades relacionadas con el flujo de llamadas y según criterio y necesidad del BNF.
Resultados

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

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

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

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

El servicio debe incluir el costo del estudio de grabación, edición de mensajes y la locución, esto último, previa verificación por parte del Banco.
La disponibilidad del servicio de 24x7x365.

RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA
El proveedor deberá contar con los siguientes sistemas de gestión para el desarrollo de los servicios a ser contratados:

CTI (computer and telephone integration): gestión programable de llamadas para diferentes colas de atención, conforme a los criterios de estratificación que sean definidos por el Banco Nacional de Fomento durante la vigencia del contrato. La estratificación debe permitir una gestión de atención diferenciada por niveles de servicio, ruteos y especialidad de operadores (skills). También el sistema del proveedor debe contar con reportes de tráfico y gestión de operadores en línea (online) e históricos de acuerdo con requerimientos del servicio.

Inteligencia de discado y predictividad requerida
El prestador deberá contar con herramientas de discado predictivo y de inteligencia de rediscado tales que posibiliten tener un alto nivel de cobertura sobre la base asignada y estándares de contacto que posibiliten la derivación al operador sólo de voz humana. Adicionalmente, la herramienta de discado que se requiere debe posibilitar configurar reglas de discado combinadas por compañía telefónica, horarios de mayor contacto y mejor y último contacto efectivo.

IVR (interactive voice response)
Sistema de autogestión con menú de consultas configurable y de autorrespuesta a través de la integración con los servidores de base de datos del Banco.

Grabaciones del 100% de las llamadas
El prestador deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores y contar una nube para el BNF en caso de contingencias. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y, una vez entregada la copia al BNF, deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.
En cualquier momento en que sea requerida por BNF alguna gestión puntual, será proporcionada por el prestador a las 24 hs de haber sido solicitada.

Enlaces
El proveedor deberá disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.
Se deberá instalar 1 enlace de fibra óptica entre el local del proveedor y el BNF. El enlace de Fibra óptica ya sea alquilado o propio debe contar con un BW de 10 Mbps como mínimo.

Posiciones de trabajo
El oferente deberá contar mínimamente con 100 estaciones de trabajo individuales para los servicios exclusivos del banco, además, deberá proveer para cada estación un headset.
El puesto de trabajo debe ser individual y cumplir condiciones ergonómicas y acústicas que permitan desarrollar la atención telefónica.

Recursos Humanos

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

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

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

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

- Operadores: 100 (cien) para la cobertura del servicio (Atención a clientes y omnicanal)
- Supervisores: 4 (cuatro) supervisores
- 2 (dos) analistas de calidad: para el monitoreo de las llamadas de los operadores.

- 1 (un) Coordinador / Gerente
- 1 (un) WFM (Workforce Management)
- Analista de Datos / Reporting: 1 (uno)

Todo recurso adicional de operador de call center deberá ser contratado con nominal de 6 horas por día; cualquier otro tipo de recurso relacionado con el servicio deberá ser contratado con nominal de 8 horas por día.

FUNCIONES PARA CADA ROL

Operador

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

Analista de Monitoreo/Calidad

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

Supervisor

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

Coordinador / Gerente

- Planifica, organiza y dirige la operación global del Call Center, asegurando el cumplimiento de los objetivos de servicio, calidad y productividad acordados con el Banco.
- Actúa como interlocutor principal ante el cliente contratante, gestionando reportes, reuniones de seguimiento y planes de acción.
- Define, junto con el cliente, los parámetros de servicio (SLA, niveles de atención, tiempos de respuesta) y vela por su cumplimiento.
- Supervisa y coordina el desempeño de los supervisores, analistas de calidad, WFM y datos, asegurando la integración de las áreas.
- Administra el presupuesto operativo del Call Center, controlando costos, recursos humanos y tecnológicos.
- Aprueba y monitorea los planes de capacitación, reconocimientos y sanciones propuestos por los supervisores.
- Analiza los indicadores de gestión (KPI) y toma decisiones estratégicas para la mejora continua del servicio.
- Gestiona escalamientos de reclamos complejos o situaciones críticas que excedan la órbita del supervisor.
- Asegura el cumplimiento de las normas legales, de seguridad de la información y de los protocolos del Banco.
- Elabora y presenta informes ejecutivos periódicos a la dirección de la empresa y al cliente.
- Promueve un clima laboral adecuado, la motivación del equipo y la retención del talento.
- Realiza otras actividades relacionadas con su función que le sean encomendadas.

WFM (Workforce Management)

- Realiza el pronóstico de volumen de contactos (llamadas, chats, correos) por intervalo, día, semana y mes, en base a históricos y tendencias.

- Elabora y administra la planificación de turnos, horarios y descansos de los operadores, asegurando la cobertura óptima del servicio.
- Calcula los requerimientos de personal (headcount) necesarios para cumplir los niveles de servicio acordados.
- Monitorea en tiempo real la adherencia al schedule, el ausentismo, la ocupación y el cumplimiento de los intervalos.
- Gestiona reprogramaciones, ausencias, licencias y cambios de turno, minimizando el impacto en la operación.
- Informa a los supervisores y al Coordinador sobre desvíos de cobertura y propone acciones correctivas.
- Genera reportes de adherencia, cumplimiento de schedule, utilización y productividad del personal.
- Coordina con Capacitación y Calidad los espacios necesarios para formaciones sin afectar el servicio.
- Mantiene actualizado el sistema de WFM y los datos maestros de los agentes.
- Participa en la planificación de campañas, promociones o eventos que impacten el volumen de contactos.
- Realiza otras actividades relacionadas con su función que le sean encomendadas.

Datos (Analista de Datos / Reporting)

- Recopila, integra y valida la información proveniente de las distintas fuentes del Call Center (telefonía, CRM, WFM, calidad, RRHH).
- Diseña, construye y mantiene actualizados los tableros de control (dashboards) e informes de gestión operativa.
- Calcula y monitorea los KPI del servicio: nivel de atención, tiempo de espera, AHT, abandono, ocupación, FCR, NPS, calidad, etc.
- Analiza tendencias, desvíos y causas raíz de los resultados operativos, generando insights para la toma de decisiones.
- Elabora reportes periódicos (diarios, semanales, mensuales) para supervisores, calidad, WFM, coordinador y cliente.
- Automatiza la extracción y procesamiento de datos para reducir tareas manuales y errores.
- Colabora con WFM en la validación de pronósticos y con Calidad en el análisis de muestras y resultados.
- Detecta oportunidades de mejora en procesos, flujos de información y experiencia del cliente a partir de los datos.
- Asegura la calidad, integridad y confidencialidad de la información, cumpliendo con las políticas del Banco.
- Capacita a los usuarios internos en el uso de los tableros y reportes.
- Realiza otras actividades relacionadas con su función que le sean encomendadas.

EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

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

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

Criterios de evaluación

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

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

En los primeros 60 días de ejecución del servicio, el proveedor deberá presentar un modelo de evaluación de desempeño de los operarios. El Banco Nacional de Fomento dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles para aprobar u observar el documento presentado, contados a partir de su recepción formal, en caso de observaciones o rechazo, el proveedor deberá presentar la versión corregida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde la comunicación formal de las observaciones. Una vez aprobado por el Banco, el modelo deberá ser implementado por el proveedor con una periodicidad cuatrimestral, debiendo presentar los informes de resultados obtenidos a los administradores del contrato.

Indicadores de servicio

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

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

- Resolución de llamadas

- Net promotor score

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

Porcentaje de Atención

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

Tiempo de contestación de llamadas

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

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

Calidad en la Atención

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

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

Net Promotor Score

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

Tiempo Medio de Conversación (TMC)

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

Resolución de la primera llamada (First Call Resolution)

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

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

Inicio del servicio (start up)

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

REPORTES DE GESTIÓN

El proveedor deberá entregar los reportes especificados a continuación:

- **Reporte de llamadas:** donde conste la cantidad de llamadas ingresadas, salientes, atendidas, abandonadas, Nivel de Servicio, Nivel de Atención, encuesta de satisfacción.
- **Reporte del IVR:** cantidad de llamadas entrantes, distribución por principales opciones del árbol.

- **Tiempo de llamadas:** donde conste los tiempos de conversación (en línea), tiempo abandono, tiempo de espera de atención, tiempo medio de conversación, tiempo mínimo y máximo de abandono, tiempo promedio de contestación, etc.
- **Productividad:** donde conste el tiempo de *login*, tiempo total de pausas, tiempo libre, tiempo de conversación, llamadas entrantes, llamadas salientes, net promotor score, etc.
- Para asistencia de Homebanking y App deberá presentar reportes diarios y detalle de clientes que fueron asistidos, así mismo los comprobantes que Banco requiera para justificar el pleno cumplimiento de los protocolos y preguntas de seguridad diseñados para este proceso.

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

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

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

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

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

REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÒN DE PLATAFORMAS

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

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

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

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

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

REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE OPERARIOS

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

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

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN DE CANALES DIGITALES

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

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

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

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

BNF:

El administrador del contrato junto con el Gerente de Área Comercial aprobará o rechazará los informes presentados por el proveedor, así como también realizará los informes de cumplimiento por los servicios prestados. El BNF proveerá toda la información necesaria a los operadores del Call Center, de manera a que los mismos deriven las llamadas a los internos que correspondan (**agenda telefónica actualizada**).

Proveedor

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

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

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

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

Lista de Precios

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 y/o servicios 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.

   e) En todos los casos, independiente al sistema de adjudicación, el oferente deberá indicar el CPEN respectivo al ítem ofertado, en caso de contar. Dicho atributo tendrá carácter formal siendo susceptible de aclaraciones por parte del comité de evaluación.

2. Los precios indicados en la lista de precios serán consignados separadamente, de acuerdo a lo previsto en el Aviso de Intención y según se detalla a continuación:

   a) El precio de bienes y/o servicios cotizados, incluidos todos los derechos de aduana, los impuestos al valor agregado o de otro tipo pagados o por pagar sobre los componentes y materia prima utilizada en la fabricación o ensamblaje de los bienes;

   b) Todo impuesto al valor agregado u otro tipo de impuesto que obligue la República del Paraguay a pagar sobre los bienes en caso de ser adjudicado el contrato; además, se deberá indicar los ítems exentos de IVA, cuando los hubiere y;

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

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

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

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

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

Garantías: instrumentación, plazos y ejecución.

1. Instrumentación y porcentaje

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

a. Garantía bancaria emitida por un banco establecido en la República del Paraguay, la que deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.

b. Póliza de seguros emitida por una compañía autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay. La póliza deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.

c. En los procedimientos, cuyo monto de estimación de la contratación sea inferior a los dos mil (2.000) jornales mínimos, se admitirá la instrumentación de las garantías de mantenimiento de ofertas a través de Declaraciones Juradas con certificación de firma por Escribano Público. La certificación de firma podrá corresponder a la misma fecha del documento certificado o a una fecha posterior.

d. En caso de utilizarse el Módulo de Ofertas Electrónicas, las declaraciones juradas serán generadas y firmadas a través del módulo y no requerirán certificación de firmas.

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

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

2. Garantía de mantenimiento de ofertas en consorcios

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

a. Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública o del gestor y representante del consorcio (Empresa líder), designado en la escritura pública.

b. Consorcio con acuerdo de intención de participación en contrato de consorcio: deberán emitir a nombre del gestor y representante del consorcio (empresa líder), designado en el acuerdo.

3. Ejecución de la Garantía de mantenimiento de ofertas

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

a. Si el oferente altera las condiciones de su oferta,

b. Si el oferente retira su oferta durante el período de validez de ofertas,

c. Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir, o

d. Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:

d.1 Firmar el contrato,

d.2 Suministrar los documentos indicados en las bases de la contratación para la firma del 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 No se formaliza el consorcio por escritura pública antes de la firma del contrato.

4. 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 garantía. 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.

Requisitos Documentales para la evaluación de las condiciones de participación

1. Formulario de Oferta (*)

[El formulario de oferta y lista de precios, descargados del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente. En caso de que se emplee el módulo de oferta electrónica se considerará que el listado de ítems forma parte del formulario de oferta electrónica, y deberá sujetarse en todo lo demás a la reglamentación vigente.]

2.**Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)**

[La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma establecida en el SICP.

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

4. Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento. (**)

5. Certificado de Producto y Empleo Nacional emitido por el MIC, en formato físico, solo en caso de imposibilidad de certificación electrónica. **(**)**

6. Certificado de Cumplimiento Tributario. **(**)**

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

8. **Documentos legales. Oferentes**

8.1. Personas Físicas.

a. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. **(*)**

b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes – RUC **(*)**

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

8.2. Personas Jurídicas.

a. Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución, según el tipo de sociedad y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. **(*)**

b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes. (**)

c. Fotocopia simple de los documentos de identidad de los representantes o apoderados de la sociedad. (*)

d. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar a la persona jurídica, otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. **(*)**

8.3. Oferentes en Consorcio en formación.

a. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio, en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. (*)

b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio en formación y que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención para consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*):

i. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por escritura pública o,

ii. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por acuerdo privado. Cada integrante del consorcio que sea persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes. (Personas Físicas) y, las personas jurídicas domiciliadas en Paraguay deberán presentar los documentos requeridos para Oferentes (Personas Jurídicas).

c. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes) (*).

8.4. Oferentes en Consorcios constituidos o formalizados.

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

b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*):

i. Original o fotocopia del instrumento público (escritura pública) de constitución del consorcio.

ii. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes).

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

En caso de que los procedimientos no sean por el módulo de oferta electrónica, el oferente deberá presentar el Formulario de Oferta y la Planilla de precio. Para los casos en que se utilice el Módulo de Oferta Electrónica los datos se deberán cargar en el Formulario de oferta electrónica de conformidad a la normativa vigente.

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

Los documentos indicados con doble asterisco (**) deberán estar vigentes a la fecha y hora tope de presentación de ofertas. La falta de firma en documentos formales no será un motivo de descalificación, salvo que expresamente se disponga la exigencia de la firma del oferente, en cuyo caso la omisión o disconformidad deberá analizarse conforme a los Artículos 77, 78 y 80 del Decreto 2264/24.

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

Criterios de evaluación a ser utilizados

El criterio de evaluación a ser utilizado en el presente procedimiento de contratación será:

Capacidad Financiera

- ***Para contribuyente de IRE GENERAL.***
  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 (2023, 2024 y 2025)
  b. Endeudamiento: pasivo total / activo total
  No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los años (2023, 2024 y 2025)
  c. Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital
  El promedio de los años (2023, 2024 y 2025) no deberá ser negativo
- ***Para contribuyente de IRE SIMPLE***
  Deberán cumplir el siguiente parámetro:
  Eficiencia: (Ingreso/Egreso)
  Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2023, 2024 y 2025)
- ***Para contribuyente de IRP/ RSP***
  Deberán cumplir el siguiente parámetro:
  Eficiencia: (Ingreso/Egreso)
  Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los años (2023, 2024 y 2025)

- *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 (2023, 2024 y 2025)
  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.

Documentos requeridos para la evaluación de la capacidad financiera:

a. Balance General y Estado de Resultados correspondientes a 2023, 2024 y 2025 para contribuyentes del IRE General
b. Formulario 501 IRE Simple de los 3 (tres) años (2023, 2024 y 2025) para contribuyentes del IRE SIMPLE.
c. Formulario 515 correspondientes a 2023, 2024 y 2025 para contribuyentes de IRP-RSP.
d. IVA General de 36 (treinta y seis) meses ***(2023, 2024 y 2025)*** para contribuyentes sólo del IVA General.

Capacidad Técnica

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

1. El Oferente deberá demostrar conformidad en la prestación del Servicio de Call Center - Atención al cliente en entidades del sistema financiero (bancos, financieras y cooperativas), en los últimos 3 (tres) años. (Años 2023, 2024, 2025).

2. El oferente debe contar con la Certificación de Cumplimiento vigente con las normas COPC para Call Center, emitida por la organización COPC In.

3. El oferente debe contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, formularios web, mail, calidad, performance).

4. El oferente debe contar con una línea de contingencia.

5. Infraestructura del edificio: el oferente, debe contar con equipamiento de seguridad y protocolos de ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación tecnológicos. Además, debe contar con un esquema de alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en la cual se almacenen las llamadas entrantes y salientes del BNF.

6. Data Center y/o Sala Técnica: El proveedor debe disponer de una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado, sin ventanas, con instalación de piso técnico y suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer disponiendo de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.

7. Enlaces: El oferente debe disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

8. El oferente debe contar con una infraestructura con capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas. De

estas, al menos 100 (cien) posiciones activas deberán estar destinadas obligatoriamente a la prestación de servicios para el Banco Nacional de Fomento.

9. El oferente debe contar con Certificado de cumplimiento con el Estándar H323 y la compatibilidad de integración con PBX.

10. El oferente debe contar con herramientas que permitan el registro y la clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y medir el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.

11. El oferente debe contar con un sistema de gestión de la relación con clientes.

12. El oferente debe contar con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

13. El oferente debe contar con Fibra óptica con un BW de 10 Mbps como mínimo.

14. El oferente debe contar con una línea de contacto con el BNF, como Whatsapp y/u otra línea de contingencia ante algún evento que pueda suceder.

15. El oferente debe contar con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.

16. El oferente debe contar con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.

17. El oferente debe contar 1 (un) con informe de prueba de penetración (Pentest) realizada al menos 1 (una) vez al año, efectuada por empresas especializadas e independientes, incluyendo el detalle de hallazgos identificados y las acciones de remediación implementadas o planificadas.

18. El proveedor deberá contar mínimamente con los siguientes recursos humanos:

- 100 (cien) Operadores:
- 4 (cuatro) Supervisores:
- 2 (dos) analistas de calidad:
- 1 (un) Coordinador / Gerente
- 1 (un) WFM (Workforce Management)
- 1 (un) Analista de Datos / Reporting

Documentos requeridos para la evaluación de la capacidad técnica:

Los siguientes documentos serán considerados para la evaluación del presente criterio.

1. El Oferente debe presentar mínimo 3 (tres) copias de constancias, notas y/o actas donde deberá demostrar la conformidad del Servicio de Call Center - Atención al cliente en entidades del sistema financiero (bancos, financieras y cooperativas), en los últimos 3 (tres) años. (Años 2023, 2024, 2025).

2. El oferente debe presentar la copia simple de la Certificación de Cumplimiento vigente que avale el cumplimiento de las normas COPC para Call Center, emitida por la organización COPC In.

3. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale la prestación mínima de 3 años (2023, 2024, 2025) en gestiones para atención omnicanal, contar con una herramienta que permita centralizar las gestiones (Llamadas entrantes, salientes, autogestión, SMS, Whatsapp, Facebook, Instagram, Twitter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).

4. El oferente debe presentar una declaración jurada que avale que dispone de una línea de contingencia.

5. Infraestructura del edificio: el oferente presentará una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con equipamiento de seguridad y protocolos de ciberseguridad, redundancia de dispositivos de comunicación y tecnológicos, así como un esquema de alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en la cual se almacenaran las llamadas entrantes salientes del BNF.

6. Data Center y/o Sala Técnica: El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que cuenta con una sala independiente donde ubicará el equipamiento y la infraestructura informática centralizada que los servicios requieran: servidores, routers, switches, etc. El mismo debe ser un ambiente cerrado sin ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala, también debe contar con un Data Center con estabilizadores de energía (UPS), generador electrógeno que garanticen la continuidad del servicio en caso de cortes de energía y otros, las 24 horas del día los 7 días de la semana 365 días del año.

7. Enlaces: El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que dispone del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches con configuración de alta disponibilidad y que soporte varios tipos de protocolos de redundancia con capacidad suficiente para alojar el enlace que deberán instalar.

8. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una infraestructura con

capacidad mínima para 500 (quinientas) posiciones activas. De las cuales 100 (cien) posiciones mínimamente deberán estar destinadas obligatoriamente a la prestación de servicios para el Banco Nacional de Fomento.

9. El oferente debe presentar la copia simple del Certificado de cumplimiento con el Estándar H323 y la compatibilidad de integración con PBX.

10. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con herramientas que permiten el registro y clasificación de clientes según su grado de satisfacción con el servicio y mida el éxito del proceso de atención integral al cliente vía telefónica.

11. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde manifieste que cuenta con un sistema de gestión de la relación con clientes.

12. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con la capacidad humana y tecnológica para integrar su software con el del Banco.

13. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con Fibra óptica con un BW de 10 Mbps como mínimo.

14. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con una línea de contacto con el BNF como Whatsapp y/u otra línea de contacto de contingencia en caso de algún evento.

15. El oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.

16. El oferente debe presentar la copia simple del Plan de Continuidad de Negocio (BCP/DRP) documentado y actualizado.

17. El oferente debe presentar la copia simple de un (1) informe de prueba de penetración (Pentest) realizada al menos 1 (una) vez al año, efectuada por empresas especializadas e independientes, incluyendo el detalle de hallazgos identificados y las acciones de remediación implementadas o planificadas.

18. Presentar Declaración Jurada donde se compromete a contar mínimamente con los siguientes recursos humanos:

- 100 (cien) Operadores:
- 4 (cuatro) Supervisores:
- 2 (dos) analistas de calidad:
- 1 (un) Coordinador / Gerente
- 1 (un) WFM (Workforce Management)
- 1 (un) Analista de Datos / Reporting

Experiencia Requerida

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

Demostrar la experiencia en el **servicio de atención al cliente vía call center** con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales, por un monto equivalente al **35%** como mínimo del monto máximo establecido en el presente procedimiento de contratación , de los últimos 3 (tres) años (2023, 2024, 2025). Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.

Documentos requeridos para la evaluación de la experiencia:

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

Periodo de validez de las ofertas
Las ofertas deberán mantenerse válidas por: **90 dias corridos**

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

La convocante, en circunstancias excepcionales, podrá solicitar por escrito a los oferentes la extensión del periodo de validez de la oferta. En caso de aceptar dicha solicitud, el oferente deberá manifestar su consentimiento de forma expresa, y, en consecuencia, prorrogar igualmente la Garantía de Mantenimiento de la Oferta.

El oferente podrá rechazar la solicitud de prórroga sin que ello implique la ejecución de su Garantía de Mantenimiento de la Oferta. En caso de aceptar la extensión solicitada, no se le pedirá ni se le permitirá modificar su oferta.

Periodo de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta: El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta será de: **120 Días corridos**

El oferente deberá presentar como parte de su oferta una Garantía de Mantenimiento de acuerdo al porcentaje indicado para ello en el SICP y por el plazo indicado en este apartado.
El plazo mínimo de validez será de al menos 30 días posteriores al plazo de validez establecido para las ofertas.

Otros criterios o requerimientos de la convocante

Para Personas Jurídicas u Oferentes en Consorcio.

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

Para los oferentes consorciados:

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

OTROS DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO:

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

Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

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

10,00 %

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

Forma de Instrumentación de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

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

Periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato

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

La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá extenderse por todo el periodo de ejecución del Contrato: *Plazo de ejecución del servicio: 18 meses* más 1 (un) mes de plazo de liberación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

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

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

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

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

Anticipo

Se otorgará anticipo:

No Aplica

Forma de Instrumentación de Garantía de anticipo

Indicar en este apartado la forma de instrumentar la garantía de anticipo.

No Aplica

Solicitud de Pago de Anticipo

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

No Aplica

Plan de entrega de los bienes

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

No Aplica

Plan de prestación de los servicios

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

ÍTEM N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	LUGAR DE ENTREGA	PLAZO DE ENTREGA
1	SERVICIO DE CALL CENTER	1	Hora	En las instalaciones de oferente, conforme a las EETT.	Una vez suscrito el contrato, y emitida la orden de inicio, el oferente tendrá 48 horas para el inicio de los servicios Asimismo, se emitirá una Orden de Servicio de manera mensual, en la que se establecerá el plazo de ejecución correspondiente, de acuerdo con las necesidades operativas de la Gerencia. La integración de los servicios deberá completarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días corridos contados a partir de la emisión de la Orden de Inicio, conforme a las Especificaciones Técnicas. Por otra parte, dentro de los primeros sesenta (60) días de ejecución contractual, el oferente deberá presentar un modelo de evaluación de desempeño de los operarios, de acuerdo con los criterios y requerimientos establecidos en las Especificaciones Técnicas.

Periodo de construcción, lugar y otros datos

La obra a ser realizada será conforme a lo siguiente:

No Aplica

Las obras contratadas que requieran de la obtención de requisitos de carácter ambiental, no podrán iniciarse antes de la obtención y presentación a la contratante de dichos requisitos.

Indicadores de Cumplimiento de Contrato

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

Planificación de indicadores de cumplimiento:

- **Para Servicios**: Acta de Conformidad
- **Serán presentados:** 18 acta de conformidad
- **Frecuencia:** mensual

Planificación de indicadores de cumplimiento:

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

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

Formas y condiciones de pago

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

1. Documentos Genéricos:

a. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;

b. La factura de pago, con timbrado vigente, la cual deberán expresar claramente por separado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de conformidad con las disposiciones tributarias aplicables. En ningún caso el valor total facturado podrá exceder el valor

adjudicado o las adendas aprobadas;

c. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;

d. Certificado de Cumplimiento Tributario;

e. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;

f. Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS);

g. Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo, siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente - CPS

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

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

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

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

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

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

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:

$$V1 = \frac{P \times I.I.BCP}{15\%}$$

V1=Reajuste de la Oferta

P= Precio del Servicio

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

15%= Mínimo necesario para reajuste del precio

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

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

La variación del valor del contrato por reajuste de precios, no constituye modificación del contrato en los términos de la Ley N° 7021/22 ‘’De Suministro y Contrataciones Públicas’’, sin embargo, deberá contar con un Código de Contratación, para cuya obtención se deberá cumplir con los requerimientos establecidos por la DNCP.

Porcentaje de multas

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

0,50 %

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

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

Tasa de interés por Mora

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

0,08

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

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

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

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

Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Avenimiento.

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

Medio Alternativo de Resolución de Conflictos a través de la Mediación

El procedimiento de Mediación se podrá llevar a cabo ante:

No Aplica

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

Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Arbitraje

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

No Aplica

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

FORMULARIOS

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.

CONTRATO

Modelo de Contrato

Entre el Banco Nacional de Fomento, domiciliado en Independencia Nacional y 25 de Mayo, de esta capital, República del Paraguay, representado para este acto por su Presidente_____, con Cédula de Identidad N° _____ y por el Gerente General _____, con Cédula de Identidad N° _____, denominado en adelante la CONTRATANTE, por una parte, y, por la otra, la firma _____, domiciliada en _____, República del Paraguay, representada para este acto por _____, con Cédula de Identidad N° _____, denominada en adelante el PROVEEDOR, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente Contrato Abierto para el **SERVICIO DE CALL CENTER ATC"**, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones.

Objeto

La Contratante contrata al **Proveedor** para que este le provea **los servicios** en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta según detalle.---

---

Documentos integrantes del contrato

Los documentos que forman parte integral del contrato, además de los documentos contractuales firmados por las partes, son los siguientes:

a. Contrato y sus adendas o modificaciones;
b. El Contenido de Aviso de Intención y sus modificaciones;
c. Los datos cargados en el SICP;
d. La oferta del proveedor;
e. La resolución de adjudicación del contrato emitida por la contratante y su respectiva notificación.

Los documentos que forman parte del contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Contenido de Aviso de Intención, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este.

Documentos adicionales del contrato

Los documentos adicionales del contrato son:

- La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

Identificación del crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del contrato

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente contrato está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° /2026

Procedimiento de contratación

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de CONTRATACIÓN POR VÍA DE LA EXCEPCIÓN POR URGENCIA IMPOSTERGABLE CON AVISO DE INTENCIÓN DE COMPRA para el **SERVICIO DE CALL CENTER ATC**, convocado por el Banco Nacional de Fomento. La adjudicación fue realizada según acto administrativo N°_____.

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

[Formato de Tabla para contrato abierto - montos mínimos y máximos]

Nro. De Orden	Nro. De Ítem/Lote	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad	Presentación	Precio Unitario (IVA incluido)

Precio total:

***Monto mínimo** **Gs. 4.860.000.000**

***Monto máximo** **Gs. 16.200.000.000**

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/o servicios y la

subsanación de sus defectos, el precio del contrato o las sumas que resulten pagaderas en los conceptos previstos en las Condiciones Generales del Contenido de Aviso de Intención.

Vigencia del Contrato

La vigencia del presente contrato será:

El plazo de vigencia de este Contrato es por el término de 18 meses, contados a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio, la cual será emitida por la dependencia responsable del servicio, una vez que se firme el contrato.

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

Plazo, lugar y condiciones de la provisión de bienes, servicios, obra o consultoría

Los bienes, servicios, obras o consultorías deben ser entregados dentro de los plazos establecidos en el Cronograma de Entregas del Contenido del Aviso de Intención.

Administración del Contrato

El administrador del contrato será la persona física designada por acto administrativo y sus modificaciones. En caso de que se precise la designación de otro administrador de contrato, el mismo deberá ser comunicado de acuerdo a lo establecido por la DNCP.

Forma y término para garantizar el cumplimiento del contrato

La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en el Contenido de Aviso de Intención, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (días) calendarios siguientes a la firma del contrato.

Multas

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en el Contenido de Aviso de Intención. Superado el monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la contratante podrá aplicar el procedimiento de resolución de contratos de conformidad al Artículo 122 del Decreto N° 2264/25 POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

La rescisión o resolución del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 144 de la Ley N° 7021/22.

Causales y procedimientos para suspender, terminar o rescindir el contrato

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas la Ley N° 7021/22, y en las Condiciones Generales de este Contenido de Aviso de Intención.

Solución de controversias

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los contratos se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en el Contenido de Aviso de Intención.

Anulación de la adjudicación

Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la adjudicación de la Contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectada por la nulidad, quedará automáticamente sin efecto de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la DNCP, debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.

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.

Suscripción

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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 lo anterior, 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 del Proveedor en la presente cláusula.

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

La obligación de las partes no aplicará a 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 obtenida previamente directa o indirectamente de la otra parte; o

(d) que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por una tercera parte que no tenía obligación de confidencialidad.

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

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

CUMPLIMIENTO DE NORMAS.

Las partes, declaran tener sus procedimientos totalmente ajustados a las exigencias de la Ley N° 1015/97, Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes, su modificatoria la Ley N° 3783/2009, la Ley 4024/2010, Que castiga los hechos punibles de terrorismo, asociación terrorista y financiamiento del terrorismo, la Ley N° 4503/2011 de la Inmovilización de fondos o activos financieros; como así mismo a las Resoluciones emanadas de la SEPRELAD Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY.

OBLIGACIÓN DE PROVEER INFORMACIÓN.

Las partes, en virtud de las leyes nacionales y las resoluciones emanadas de la SEPRELAD y la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY, brindarán la información relacionada al presente contrato, cuando las autoridades contraloras competentes del país, lo requieran por escrito.

CAUSALES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO.

La Convocante se abstendrá de celebrar o mantener contratos con firmas contrapartes, sus beneficiarios finales y/o representantes legales; que figuren en listas restrictivas de OFAC, ONU u otras listas restrictivas adquiridas por el Banco.

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de _____ República del Paraguay al día_____ mes_____ y año_____.

Firmado por: _____ en nombre de la Contratante.

Firmado por: _____ en nombre del Proveedor.