REPÚBLICA DEL PARAGUAY

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

Convocante:

Banco Nacional de Fomento (BNF)

Uoc Bnf

Nombre de la Licitación:

SERVICIO DE GESTIÓN DE COBRANZA DE PRÉSTAMOS EN MORA

(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 Gestión de Cobranza de Préstamos en Mora
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 Gestión de Cobranza de Préstamos en Mora para el Banco Nacional de Fomento que incluirá llamadas entrantes, salientes, u otro medio de comunicación y contacto, para la Gestión de mora como:

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

El BNF proveerá de la información necesaria para la gestión del servicio.

Ubicación donde se brindará el servicio: la localización en donde prestará servicio el oferente deberá estar en un radio no mayor a 20 km de la Casa Matriz del Banco Nacional de Fomento, ubicada en las calles Independencia Nacional y 25 de Mayo, del microcentro de la Ciudad de Asunción.

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:

El proveedor deberá asignar exclusivamente al servicio un mínimo de 14 operadores de gestión de cobranzas, distribuidos conforme a las necesidades operativas definidas por el BNF. Asimismo, deberá disponer de al menos 1 supervisor por cada 14 operadores o fracción.

Además, deberá contar con personal de calidad, monitoreo y soporte tecnológico necesario para garantizar la continuidad y eficiencia del servicio.

La dotación mínima podrá ser ampliada a requerimiento del BNF durante la vigencia del contrato, conforme a las necesidades operativas de la Institución.

El proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio ante renuncias, ausencias o desvinculaciones del personal asignado.

Todo reemplazo del Supervisor requerirá comunicación previa al Administrador del Contrato y su debida aprobación. El personal sustituto deberá reunir condiciones iguales o superiores a las del reemplazado.

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 ventana con instalación de piso técnico con la suficiente altura para permitir el tendido del cableado necesario. Debe disponer de un adecuado sistema de prevención y sofocación de incendios por medio de sensores y alarmas de humo y

fuego (calor), y contar con un sistema de control de acceso que limite el ingreso de personal no autorizado y registre todos los ingresos a la sala.

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

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

Energía

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

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

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

SERVICIO DE GESTION INTEGRAL DE MORA

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

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

- Tasa de contacto efectivo
- Promesas de pago obtenidas
- Promesas cumplidas
- Recuperación por tramo de mora,
- Productividad de operador,
- Calidad de gestión,
- Nivel de abandono,
- Tiempo medio de atención.

Además, la contratante podrá incluir herramientas tecnológicas para el control eficiente del servicio.

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

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

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

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

GESTIÓN INTEGRAL DE MORA

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

Elaboración de la Línea de Tiempo de gestión

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

- Tal segmentación posibilitará al prestador identificar la sucesión de acciones más apropiadas a desarrollar en cada momento dentro de la ventana de gestión. A partir de la elaboración de la Línea de Tiempo, el prestador deberá determinar la mejor combinación de acciones personalizadas por tele-operador y complementarias a partir del uso de SMS interactivos.

Envío masivo de SMS IVR, WhatsApp y Correos Electrónicos

- A partir de la inteligencia en la administración de SMS, el prestador deberá encargarse del envío de SMS con devolución lo cual posibilitará identificar tempranamente clientes que ya han pagado y focalizar la gestión sobre los que aún no lo hicieron.
- Desde el plano técnico, esta gestión implica que la administración de envío de SMS se encuentre realizado sobre una plataforma y aplicativos que permitan el envío y el monitoreo de los resultados por parte del BNF y del mismo proveedor. La gestión de envío de SMS implica las siguientes acciones:
    - Envíos masivos de SMS
    - Reporte de envío / No envío
    - Reporte de recepción / No recepción de SMS
    - Reporte de datos erróneos

    - Aplicación de respuesta de SMS (Ejemplo: Si pago, conteste 1, si pagará en las próximas 48 horas, conteste 2, etc.)
    - Administración de Plataforma de SMS que posibilita varias gestiones:
        - Personificación del SMS
        - Programación de SMS
        - Envío de SMS de acuerdo a eventos
        - IVR interactivo

    - Envío masivo de correos electrónicos de cobranzas

- El BNF, dispondrá una dirección de correo electrónico o mail institucional, whatsapp institucional, que será el canal para hacer las campañas, para lo cual la Gerencia de Tecnología, especificarte la División de Infraestructura y la Gerencia Departamental de Seguridad de TI, brindaran los permisos y accesos necesarios para que el servicio pueda utilizar este canal a fin de realizar las campañas o promociones a nuestros clientes de los nuevos productos y/o servicios que estamos teniendo.

Acceso remoto del BNF a monitoreo de la gestión.

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

Enriquecimiento de datos por parte del oferente:

- Semanalmente el prestador deberá informar al BNF sobre aquellos casos no contactados o con datos erróneos o insuficientes a los fines que sean enriquecidos.
- En el caso de captar nuevos datos o modificaciones de datos de contacto de los clientes, el oferente deberá poder registrar la información y modificarla en el sistema integrado al Banco para que el área a cargo pueda confirmar y

aprobar las modificaciones.
- Una vez enriquecidos, serán devueltos al prestador para continuar con la gestión de cobro y con los datos nuevos recomenzar el proceso de contacto intensivo de la cartera no ubicada.

Grabaciones del 100% de las llamadas

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

Reportes y plataforma de Autogestión

- El oferente adjudicado deberá proveer al BNF de una Plataforma de gestión de reportes *On-line* que le de visibilidad actualizada al día de las ratios operativas de la gestión de recupero.
- El prestador proveerá al BNF de los accesos necesarios a tal plataforma a fines de asegurar una completa visibilidad de la gestión por parte del BNF.
- Los reportes básicos que deben incluir la plataforma a proveer al BNF son los siguientes:
    - Reporte de Gestiones globales y por operador
    - Reporte de Gs pagados por Tramo de mora
    - Reporte de Casos sin datos de contacto, erróneos o insuficientes
    - Reporte de Avance de la Gestión
    - Reporte de Promesas tomadas
    - Reporte de Promesas cumplidas vs Promesas tomadas
    - Reporte de Fallecidos en cartera
    - Reporte de Morosos vs Pagados
    - Y otros reportes que en BNF podrá solicitar dentro del periodo contrato del servicio.

El oferente deberá presentar informes mensuales a la Gerencia Departamental de Seguimiento y Recuperación Vía Directa que contenga como mínimo los siguientes datos:

- Cantidad de llamadas realizadas.
- Contactos efectivos.
- Promesas obtenidas.
- Promesas cumplidas.
- Recuperación por tramo de mora.
- Productividad por operador.
- Casos sin contacto.
- Incidentes de seguridad.

Observación: Los informes deben presentarse dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes.

Deben incluirse dentro de las gestiones del oferente:

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

Cantidad de operarios y horarios de realización del servicio

La dimensión inicial estimada para este servicio es de 14 operadores y 1 supervisor en forma rotativa conforme a la siguiente distribución:

Horario de atención para la Gestión de Cobranzas:

a. **7 operarios de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas,**
b. **7 operarios de lunes a viernes de 14:00 a 20:00 horas**
c. **1 supervisor de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas.**

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

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

RECURSOS DE TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

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

CTI (computer and telephone integration):

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

Inteligencia de discado y Predictividad requerida

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

SISTEMAS DE COBRANZAS

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

Sistema de grabación de llamadas

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

Energía

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

Posiciones de trabajo

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

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

Recursos Humanos

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

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

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

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

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

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

Funciones para cada Rol Operador:

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

Supervisor:

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

OBSERVACIONES GENERALES

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

Servicio de Cobranzas

Es requisito indispensable, en un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días corridos desde la emisión de 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 y de Comunicaciones del BNF. Además, en caso de contar con nuevas soluciones de innovación tecnológica deberán ser incluidos, siempre que esté dentro del periodo de vigencia del contrato. El adjudicado deberá garantizar la continuidad operativa durante el proceso de migración e integración con los sistemas del BNF.

OTRAS CONSIDERACIONES:

- El oferente deberá asegurar la grabación de todo el universo de gestiones de sus operadores. El oferente deberá guardar las mismas de acuerdo con los estándares de seguridad del BNF por el período del contrato. Las mismas son de carácter confidencial y deberán ser destruidas una vez finalizado el contrato con el oferente.
- En cualquier momento que sean requeridas por BNF alguna gestión puntal, será proporcionada por el prestador a las 24 horas de haber sido solicitada.
- Luego de la integración de los sistemas de la Firma Adjudicada, con los del BNF, éste establecerá las metas de recuperación de la cartera a ser cumplidas por la Firma Adjudicada, en cuanto al tiempo de gestión como parte del servicio contratado, requisito indispensable para el pago del servicio.

BNF:

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

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

Proveedor

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

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

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

El proveedor deberá remitir mensualmente o a requerimiento al Supervisor del contrato, el informe conteniendo como mínimo la siguiente información: cantidad de llamadas emitida y 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 gestión de cobranzas de préstamos en mora (Gestión de mora, Atención al Cliente) a empresas Públicas y/o Privadas en los últimos 3 (tres) 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, Twiter, Webchat, Formularios Web, mail, calidad performance).

4. El oferente debe contar con una ubicación donde prestará el servicio; la misma debe estar localizada en un radio no mayor a 20 km de la Casa Matriz del Banco Nacional de Fomento (Independencia Nacional y 25 de Mayo).

5. 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 un esquema de Alta disponibilidad para sus sistemas informáticos, con una nube en la cual se almacenen las llamadas entrantes y salientes con los clientes 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 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 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 100 (cien) posiciones activas. De estas, al menos 15 (quince) posiciones activas deberán estar destinadas obligatoriamente a la prestación de servicios para el Banco Nacional de Fomento.

9. El Oferente debe contar con un sistema de Gestión de Mora.

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

11. 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.

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

13. Debe contar con un back up de registros de llamadas realizadas por cada asesor.

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

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

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

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

- 14 (catorce) Operadores:
- 1(un) supervisor cada 14 operadores

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 un mínimo de 3 (tres) copias de constancias, notas y/o actas donde deberá demostrar la conformidad del Servicio de Call Center (Gestión de mora, Atención al Cliente) con empresas públicas y/o privadas 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. Emitido por la organización COPC In.

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

4. El oferente debe presentar una Declaración Jurada en donde manifieste que la oficina donde prestará el servicio, se encuentra ubicada en un radio no mayor a 20 km de la Casa Matriz del Banco Nacional de Fomento (Independencia Nacional y 25 de mayo).

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 la que 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 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, 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 la cual 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 100 (cien) posiciones activas. De estas, al menos 15 (quince) posiciones activas deberán estar destinadas obligatoriamente a la prestación de servicios para el Banco Nacional de Fomento.

9. El Oferente debe presentar una Declaración Jurada donde indique que cuenta con un sistema de Gestión de Mora.

10. 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.

11. 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.

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

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

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

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

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

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

- 14 (catorce) Operadores:
- 1(un) supervisor cada 14 operadores

Experiencia Requerida

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:
1. Demostrar experiencia en el servicio de gestión de cobranzas 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:

1. Copia de facturaciones, contratos 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 Gestión de Cobranzas en Mora**	1	Hora	En las instalaciones del 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 y hasta 45 días corridos para la integración conforme a las EETT. 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.

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 al plazo establecido en el Plan de Entrega de los bienes o servicios del presente, el área administradora del Contrato emitirá el Acta de Conformidad dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, el cual será exigida/o para los pagos correspondientes.

De manera a establecer indicadores de cumplimiento, a través del sistema de seguimiento de contratos, la convocante deberá determinar el tipo de documento que acredite el efectivo cumplimiento de la ejecución del contrato, así como planificar la cantidad

de indicadores que deberán ser presentados durante la ejecución. Por lo tanto, la convocante en este apartado y de acuerdo al tipo de contratación de que se trate, deberá indicar el documento a ser comunicado a través del módulo de Seguimiento de Contratos y la cantidad de los mismos.

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 Gestión de Cobranza de Préstamos en Mora**, 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 Gestión de Cobranza de Préstamos en Mora**, 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. 2.300.000.000**					
***Monto máximo**	**Gs. 4.700.000.000**					

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

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.