

## Subasta a la Baja Electrónica

### Acta de Sesión Pública Virtual

#### SBE ID N° 255910

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay siendo las 9:14 del día 30/9/2013, en el domicilio de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, EE.UU. N° 961 casi Tte Fariña, en la dirección web individualizada como "www.dncp.gov.py" de conformidad a lo establecido en el Decreto 12.453/08, finaliza la SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA con ID N° 255910 - Contratación de Servicio de Call Center (SBE) de la Institución:

**Código Verificador:** ee9f02f3e08bc6d97d0459f7c7396abb

<b>Nivel de Entidad:</b>	ENTIDADES FINANCIERAS OFICIALES
<b>Entidad:</b>	BANCO NACIONAL DE FOMENTO (BNF)
<b>UOC:</b>	UOC BNF
<b>Código SICP:</b>	1329

Los listados obtenidos en el presente procedimiento de contratación realizado son los siguientes:

#### Listado de Avisos

No existen avisos para esta subasta

#### Listado de Consultas

CONSULTA		
Consulta Realizada	Fecha	Hora
<p>***Para que servicios aplica lo siguiente?:</p> <p>4- Los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con una antigüedad mayor 5 años en las siguientes áreas:            - Coordinación de Campo: corresponde al Jefe/a de Campo            - Procesamiento de Información: quién procese la misma, además de su antigüedad, debe contar con conocimiento en al menos un software específico de análisis estadístico ( SPSS o similar )</p> <p>5- Para el análisis de los datos estadísticos y la preparación del informe a ser presentado, los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con al menos una persona con una antigüedad probada de 5 años o más en Investigación de Mercados. Para ello deberán presentar            - Declaración Jurada que incluya Curriculum Vitae y que certifique que cuenta con la antigüedad y la experiencia requerida, a través, en este último caso, de citar los principales clientes con los que han trabajado los últimos 5 años.</p> <p>***c) CAPACIDAD TÉCNICA            Mínimo 2 (dos) clientes donde se hayan implementado programas de gestión de mejora en la atención al cliente utilizando herramientas web con informes en tiempo real.            Para que tipo de gestión se requiere esto? Podrían detallar el servicio solicitado por favor?            A que se refiere lo sgte? Contar con una plataforma CATI, a través del Call Center</p> <p>***En el formulario lista de precios no figuran los items para Fidelización y Referencias, agregamos líneas en la planilla o se encargarán de actualizar el formulario?</p> <p>***Se previo la incorporación de los servicios de fidelización y referencias para asignar el monto mínimo y el monto máximo?, el monto que figura en el pliego es el mismo que teníamos para los servicios de ATC y Cobranzas.</p> <p>***Actualmente el servicio de Atención al cliente se presta de lunes a viernes, en el pliego actual se mencionan también los sábados hasta el medio día. Se amplía la cobertura?</p> <p>**Implementación de un programa de Mystery Call.(llamadas incógnitas) Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incognito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, por el banco siguiendo todo el proceso del servicio. Agentes del Call que se encargaran de realizar evaluaciones a los funcionarios? Para este servicio no está cuantificada la cantidad de agentes a utilizarse.</p> <p>***Servicio de gestión de Cobranzas, Referencias, Fidealización. Se utilizara infraestructura del Banco para las llamadas salientes?</p> <p>***Para interconexión entre Centrales Telefónicas, es necesaria la implementación de licencias SIP TRUNK., Estos costos serán asumidos por el contratante o por el proveedor?</p>	10-09-2013	09:36:16
RESPUESTAS		

### Listado de Consultas

Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
<p><b>CONSULTA 1</b></p> <p>Los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con una antigüedad mayor 5 años en las siguientes áreas: - Coordinación de Campo: corresponde al Jefe/a de Campo - Procesamiento de Información: quién procese la misma, además de su antigüedad, debe contar con conocimiento en al menos un software específico de análisis estadístico ( SPSS o similar )</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>	18-09-2013	16:30:46
<p><b>CONSULTA 2</b></p> <p>Para el análisis de los datos estadísticos y la preparación del informe a ser presentado, los oferentes deberán presentar un equipo de trabajo con al menos una persona con una antigüedad probada de 5 años o más en Investigación de Mercados. Para ello deberán presentar - Declaración Jurada que incluya Currículum Vitae y que certifique que cuenta con la antigüedad y la experiencia requerida, a través, en este último caso, de citar los principales clientes con los que han trabajado los últimos 5 años.</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>		
<p><b>CONSULTA 3</b></p> <p>CAPACIDAD TÉCNICA Mínimo 2 (dos) clientes donde se hayan implementado programas de gestión de mejora en la atención al cliente utilizado herramientas web con informes en tiempo real. Para que tipo de gestión se requiere esto? Podrían detallar el servicio solicitado por favor?</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>		
<p><b>CONSULTA 4</b></p> <p>A que se refiere lo sgte? Contar con una plataforma CATI</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>		
<p><b>CONSULTA 5</b></p> <p>En el formulario lista de precios no figuran los items para Fidelización y Referencias, agregamos líneas en la planilla o se encargarán de actualizar el formulario?</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>		
<p><b>CONSULTA 6</b></p> <p>Se previo la incorporación de los servicios de fidelización y referencias para asignar el monto mínimo y el monto máximo?, el monto que figura en el pliego es el mismo que teníamos para los servicios de ATC y Cobranzas.</p> <p>RESPUESTA: SI</p>		
<p><b>CONSULTA 7</b></p> <p>Actualmente el servicio de Atención al cliente se presta de lunes a viernes, en el pliego actual se mencionan también los sábados hasta el medio día. Se amplía la cobertura?</p> <p>RESPUESTA: SI</p>		
<p><b>CONSULTA 8</b></p> <p>Implementación de un programa de Mystery Call.(llamadas incógnitas) Las características generales de la técnica a ser implementada, suponen el trabajo de evaluadores/clientes de incógnito especialmente adiestrados para realizar las observaciones y mediciones de algunos de los procedimientos y servicios ofrecidos, por el banco siguiendo todo el proceso del servicio. Agentes del Call que se encargaran de realizar evaluaciones a los funcionarios? Para este servicio no está cuantificada la cantidad de agentes a utilizarse.</p> <p>RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2</p>		
<p><b>CONSULTA 9</b></p> <p>Servicio de gestión de Cobranzas, Referencias, Fidelización. Se utilizara infraestructura del Banco para las llamadas salientes?</p> <p>RESPUESTA: SI</p>		
<p><b>CONSULTA 10</b></p> <p>Para interconexión entre Centrales Telefónicas, es necesaria la implementación de licencias SIP TRUNK., Estos costos serán asumidos por el contratante o por el proveedor?</p> <p>RESPUESTA: Si, deberán incluir en sus costos las licencias sip para nuestra central telefonica NEC</p>		
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Las 300 posiciones que debe tener la empresa se refieren a la cantidad de posiciones instaladas o a la cantidad de posiciones que actualmente tienen los operadores trabajando?	19-09-2013	10:00:47

### Listado de Consultas

<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Remitirse a la Página N° 8 del PBC.	23-09-2013	12:49:40
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
El horario de trabajo de fidelizacion de 8 a 17, es de lunes a viernes o de lunes a sabado?	19-09-2013	10:01:28
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: El horario de Fidelización es de 8 a 17 de lunes a viernes.	23-09-2013	12:50:15
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Si la ultima constancia de no adeudar aporte patronal expedido por IPS tiene vencimiento ael 11 de septiembre de 2013, es valida?	19-09-2013	10:02:12
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Al momento de la apertura la constancia estará vencida.	23-09-2013	12:50:38
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
La documentacion entregada ante el SIPE para la inscripcion como proveedor del Estado, debe entregarse nuevamente con la documentacion de la oferta?	19-09-2013	10:33:59
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Remitirse a la página N° 11 del PBC.	23-09-2013	12:51:01
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Los formularios pueden completarse a mano?	19-09-2013	10:34:23
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Sí.	23-09-2013	12:51:15
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Puede exceder los 90 dias?	19-09-2013	10:34:48
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Sí.	23-09-2013	12:52:28
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Cuantas horas de capacitacion de los operadores se debe cotizar?	19-09-2013	10:35:19
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: En la planilla de lista de precios como unidad de medido figura hora/operador	23-09-2013	12:52:55
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
El monto total de la cotizacion debe dividirse por 12 meses o 13 para obtener el precio unitario?	19-09-2013	10:35:54
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: El monto total de la oferta, se obtiene realizando la sumatoria de todos los costos unitarios, es decir, se deberán sumar todos los costos unitarios de la implementación, más los costos unitarios del servicio mensual.	23-09-2013	12:53:11
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
En la adenda 2 se han extraido los rubros: - grabacion menu - modificaciones - sistema de gestión (registro de contactos). servicio, desarrollo - ajustes Esto es correcto?	19-09-2013	10:37:42
<b>RESPUESTAS</b>		
<b>Respuestas Obtenidas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 3	23-09-2013	12:53:32
<b>CONSULTA</b>		
<b>Consulta Realizada</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Los sobres se entregan en BNF o en DNCP?	19-09-2013	10:47:44
<b>RESPUESTAS</b>		

### Listado de Consultas

Respuestas Obtenidas	Fecha	Hora
RESPUESTA: Remitirse a la Adenda N° 2	23-09-2013	12:53:49

### Listado de Proveedores Participantes

Oferente	Categoría	Nro.	Nro. Garantía	Tipo	Entidad	Fecha Emisión	Fecha Inicio de Vigencia	Fecha Fin de Vigencia
VOICENTER S.A. - 80030641-4	Grande	1	23.1508.0003539.0000	Póliza	El Sol del Paraguay	27-09-2013	30-09-2013	28-01-2014
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	Grande	2	01-62-20610-13	Garantía Bancaria	BANCO CONTINENTAL SAECA	27-09-2013	30-09-2013	30-12-2013

### Listado de Propuestas por Proveedor

DATOS DEL ITEM							
Item Nro.	Código	Descripción del Item					Cantidad
1	83111507-001	Call Center					1
PROPUESTAS INICIALES							
Of. - RUC	Marca	Fabricante	Modelo	Procedencia	Descripción	Precio Unit.	Precio Total
VOICENTER S.A. - 80030641-4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Servicio de Call Center	8.134.201	8.134.201
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	Skytel	Skytel	Skytel	Paraguay	Servicio de Callcenter	3.415.777	3.415.777

### Beneficio MyPIMES

No existe beneficio MyPIMES para esta subasta

### Listado General de todas las Ofertas

1 - Contratacion de Servicio de Call Center (SBE)				
Oferente	Precio	Fecha	Hora	Estado
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	820.000	30-09-2013	09:13:04.464	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	607f8d9b278a32533794c834bcbcd95	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	850.000	30-09-2013	09:12:44.937	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	817ccfddd78d64d6439e410413ce150	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	1.000.000	30-09-2013	09:12:30.875	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	6eb6d2ddd46b01d32ec418fd1020a237	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	1.050.000	30-09-2013	09:12:12.774	Periodo Aleatorio
		Código Verificador:	0fdc8a635b27f4e24c7148b011a3d389	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	1.428.400	30-09-2013	09:11:42.004	Etapas de Puja
		Código Verificador:	8682b1e4d5e57207c71e3a59c7fc480d	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	1.435.000	30-09-2013	09:11:26.973	Etapas de Puja
		Código Verificador:	eb5f6ea6da5dbad6740ae4bfd76cb8a	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	1.529.990	30-09-2013	09:10:58.221	Etapas de Puja
		Código Verificador:	02d5895ed9314dd8fcb4a5e3c373ee23	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	1.530.000	30-09-2013	09:10:35.596	Etapas de Puja
		Código Verificador:	96217278d5655ef76f45616fc596ab56	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	1.730.900	30-09-2013	09:10:19.805	Etapas de Puja
		Código Verificador:	616829530a23b724ad58b7ebd052e69d	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	1.750.000	30-09-2013	09:09:51.880	Etapas de Puja
		Código Verificador:	29616d11833f0d9732ee55d80dcf2194	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	1.965.000	30-09-2013	09:09:29.047	Etapas de Puja
		Código Verificador:	742b55499309eb23fe9e0d8a92ae6864	

### Listado General de todas las Ofertas

VOICENTER S.A. - 80030641-4	1.980.000	30-09-2013	09:09:06.176	Etapas de Puja
		Código Verificador:	ffa1ba3fabb3aa886ed560c3ca4ead3f	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	2.040.500	30-09-2013	09:08:45.301	Etapas de Puja
		Código Verificador:	31ccc66f037979133ec9891a2600a77e	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	2.084.201	30-09-2013	09:08:25.701	Etapas de Puja
		Código Verificador:	1ec6e14ee582e6b4269172a8e92fb84a	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	2.148.700	30-09-2013	09:07:59.293	Etapas de Puja
		Código Verificador:	97aa60ae6b08efe9c6f83b3caa3e1bc1	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	2.158.000	30-09-2013	09:07:37.622	Etapas de Puja
		Código Verificador:	886975692468b37bee9e14d8c43ac2f7	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	2.279.000	30-09-2013	09:07:16.156	Etapas de Puja
		Código Verificador:	cfc75ab613aff64fcc7049a16b76644	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	2.284.350	30-09-2013	09:06:46.091	Etapas de Puja
		Código Verificador:	c248c2c0e8565d592eb09c194ab11a83	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	2.490.700	30-09-2013	09:05:49.042	Etapas de Puja
		Código Verificador:	66e3ef5dcbdf13677055ca79702fa833	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	2.560.200	30-09-2013	09:05:25.377	Etapas de Puja
		Código Verificador:	4373b626f9e969cb0d4c4c9cc90c6fa8	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	2.870.000	30-09-2013	09:04:51.368	Etapas de Puja
		Código Verificador:	0fa5a4119c2ce00bb1fd2d32283e1c08	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	2.875.800	30-09-2013	09:03:30.349	Recepción de Lances
		Código Verificador:	23b8e3d5afd4c9ea76c47f547f4d5d61	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	3.145.399	30-09-2013	09:03:15.524	Recepción de Lances
		Código Verificador:	16781dd4eba27bcf134a7f3b8859521b	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	3.155.280	30-09-2013	09:02:16.590	Recepción de Lances
		Código Verificador:	a5b43c09e84251e1545d81b9ffb0a8d4	
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	3.415.777	30-09-2013	08:53:27.979	Propuesta
		Código Verificador:	93b7efdd19a81a46037ca63f03d44a9a	
VOICENTER S.A. - 80030641-4	8.134.201	30-09-2013	08:53:27.976	Propuesta
		Código Verificador:	af374a7a1d9341773a42f0ea9335e5cf	

### Mejores Lances de cada Proveedor por Item

#### 1 - Contratacion de Servicio de Call Center (SBE)

Oferente	Mejor Precio
MTEL PARAGUAY SA - 80025826-6	820.000
VOICENTER S.A. - 80030641-4	850.000

### Items Ganados por Proveedor

#### Proveedor: 80025826-6 - MTEL PARAGUAY SA

Item	Precio Ganador
1 - Contratacion de Servicio de Call Center (SBE)	820.000

### Listado de Mensajes

#### 1 - Contratacion de Servicio de Call Center (SBE)

Mensaje	Fecha	Hora
EL GRUPO HA SIDO ABIERTO. FAVOR REALIZAR SUS RESPECTIVOS LANCES.	30-09-2013	09:00:46.768
Buenos días, comenzamos la Subasta.	30-09-2013	09:00:57.465
Todos los precios en competencia se encuentran por encima del referencial.	30-09-2013	09:01:04.211
Si los precios no se ubican por debajo de referencial, la convocante podría declarar desierto el grupo.	30-09-2013	09:02:18.686
Señores bajen sus precios.	30-09-2013	09:02:22.894
Si bien los precios no se ubican por debajo del referencial, en minutos más pasaremos a la etapa de puja.	30-09-2013	09:03:11.180
Atención pasamos a la etapa de puja.	30-09-2013	09:04:21.000

### Listado de Mensajes

LA ETAPA DE PUJA HA COMENZADO.	30-09-2013	09:04:25.818
EL PERIODO ALEATORIO HA COMENZADO. EL GRUPO PUEDE CERRARSE EN CUALQUIER MOMENTO.	30-09-2013	09:11:49.148
EL PERIODO ALEATORIO HA CULMINADO.	30-09-2013	09:14:49.276
EL GRUPO HA SIDO CERRADO CERRADO. YA NO SE RECIBEN LANCES.	30-09-2013	09:14:49.458

Con lo que se da por terminado el acto previa lectura de su contenido suscribiendo el/a Subastador/a encargado/a de llevar adelante el procedimiento, en dos ejemplares de un solo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha de su otorgamiento.