Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
E.E.U.U. 961 c/ Tte. Fariña - Asunción, Paraguay
Tel. y Fax +595 21 4154000 - dncp@contrataciones.gov.py

Consultas Realizadas

Licitación 348192 - Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento

Consulta 1 - lote 2

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
Sobre la cantidad de agentes de ATC ya que sumando los cupos por horario da 30 pero en el párrafo siguiente dice 38.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
Conforme lo estable el pliego en el LOTE 2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICA, FIDELIZACIÓN, GESTIÓN REFERENCIAL, IVR El horario del servicio de atención será de 24 horas los 365 días del año: En horario diurno de 7 hs a 17 hs: 20 Agentes; De 17 hs a 23 hs: 6 Agentes; De 23 hs a 07 hs: 4 Agentes, Sábados domingos y feriados: 4 Agentes; Servicio Onmicanal 4 agentes, según flujo de consultas La definición del dimensionamiento sugerido deberá estar en función al tráfico de llamadas y los objetivos de nivel de servicio definidos, y estará a cargo de la empresa contratada. El Banco deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 38 agentes.		

Consulta 2 - item 1.2 punto c lote 1

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
No contamos con una central de riesgo que nos permita identificar informaciones negativas de morosidad de los clientes del Banco, salvo que contratemos los servicios de un tercero (Informconf) y este costo trasladarlo al Banco. Esto debemos informar a los mismos.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
Conforme lo estable el pliego en el punto 1 Alcance de la gestión 1.2 Elaboración de la Línea de Tiempo de gestión de mora a) Presentación mensual de la situación de los clientes del Banco enviados para la gestión y sus niveles de complicación en el mercado: a. Si tiene atrasos sólo con el Banco Nacional de Fomento. b. Si posee atrasos con el Banco Nacional de Fomento y con otras entidades del sector Financiero, Cooperativo y Comercial. Es decir la empresa oferente debe poder proveer la información solicitada entiéndase debe contar con los recursos para el efecto. En el caso en que el oferente deba realizar contrataciones de servicios externos a su empresa, deberá incluir dichos costos al monto de su oferta, en ningún caso el B.N.F. abonará por adecuación al pliego.		

Consulta 3 - Sección 1

Consulta	Fecha de Consulta	24-05-2018
No se visualizan los plazos de puesta en producción de los servicios, para la implementación del CRM de cada operativa.		

Respuesta	Fecha de Respuesta	28-05-2018
De acuerdo al plan de entregas establecido en el PBC, en PBC habla de 5 días, y ese es el plazo para el total de los requerimientos		