

## Consultas Realizadas

# Licitación 426996 - LCO 9/23 - CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA CALL CENTER

### Consulta 1 - Consultas/ LCO 9/23- Contratación de Servicio para Call Center

Consulta	Fecha de Consulta	28-03-2023
<p>Buenos días</p> <p>Por medio del presente, con relación a la Licitación LCO 9/23 – Contratación de Servicio para Call Center convocada por el Banco Central del Paraguay (BCP), UOC Banco Central del Paraguay con ID 426996 publicado el 21/03/23; solicito aclaraciones con respecto a algunos puntos del pliego de Bases y Condiciones que seguidamente paso a exponer:</p> <p><b>DOCUMENTOS DE LA OFERTA</b></p> <p>En el ítem establece que se podrá presentar la constancia emitida a través del SIPE, que reemplazará los documentos solicitados por la convocante.” Consulta: ¿El remplazo de documentación solamente abarcará para la presentación forma electrónica o también abarcará con la presentación de forma física.?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>Favor ajustarse a lo dispuesto en el PBC. "Los oferentes inscriptos en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) de la DNCP, podrán presentar con su oferta, la constancia firmada emitida a través del SIPE, que reemplazará a los documentos solicitados por la convocante en el anexo pertinente del presente pliego. Los oferentes deberán indicar en su oferta, que documentos que forman parte de la misma son de carácter confidencial e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL". Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley, se entenderá que toda su oferta y documentación es pública.</p> <p>Asi mismo, tener en cuenta lo dispuesto en la Resolución DNCP N°1930/2020 " POR LA CUAL SE DISPONE LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIONES PÚBLICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS ELECTRÓNICAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN" Art. 13 REMISIÓN DE DOCUMENTOS EN FORMATO FÍSICO que dispone :</p> <p>A los efectos de la verificación y validación de la documentación que integra las ofertas electrónicas recibidas, la Entidad Convocante deberá fijar en el pliego de bases y condiciones o carta de invitación un lugar, fecha y hora límites para que el oferente remita en sobre cerrado, el Formulario de Oferta y la Garantía de Mantenimiento de oferta originales en formato físico. El plazo establecido no podrá ser superior a dos días hábiles posteriores a la fecha prevista para el acto de apertura. La falta de presentación de la documentación física en el lapso señalado será motivo de rechazo de la oferta electrónica y la conducta del oferente será analizada conforme a lo establecido en el título séptimo "De las Infracciones y Sanciones" de la Ley 2051/2003.</p> <p>La presentación física del Formulario de Oferta y de la Garantía de Mantenimiento de Oferta no será requerida cuando los documentos hayan sido suscritos digitalmente en las condiciones y términos previstos por la Ley N° 4017/2010 "De validez jurídica de la firma electrónica, la firma digital, los mensajes de datos y el expediente electrónico". En los casos en que la Garantía de Mantenimiento de Oferta fuera instrumentada mediante una póliza de seguros digital, la presentación física no será requerida si el documento cumple con los requerimientos y condiciones exigidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay</p>		

## Consulta 2 - Consultas/ LCO 9/23- Contratación de Servicio para Call Center

Consulta	Fecha de Consulta	28-03-2023
<p>Por medio del presente, con relación a la Licitación LCO 9/23 - Contratación de Servicio para Call Center convocada por el Banco Central del Paraguay (BCP), UOC Banco Central del Paraguay con ID 426996 publicado el 21/03/23; solicito aclaraciones con respecto a algunos puntos del pliego de Bases y Condiciones que seguidamente paso a exponer:</p> <p><b>REQUISITOS DOCUMENTALES PARA LA EVALUACION DE LA EXPERIENCIA:</b></p> <p>- En el tercer ítem de la página 21/46, menciona: "Fotocopias contengan la debida identificación y suscripción del emisor, como mínimo 2 (dos), de haber prestado servicios de call center, en el periodo comprendido entre los años 2020 al 2022, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales." Consulta: ¿En qué se diferencia el mencionado ítem con el ítem número 2 "Fotocopia/s simple/s de contrato/s ejecutado/s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de call center para Instituciones Públicas y/o Privadas, en el periodo comprendido entre los años 2020 a 2022, cuyos montos sumados representen un monto igual o superior al 30% del monto total ofertado en la presente licitación. Podrán finales recepciones prestaciones hayan sido realizadas dentro del periodo mencionado."?</p> <p>- En el caso de que se refiera a una carta de presentación, ¿existe una proforma del mismo? ¿Dónde podríamos adquirirlo?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>Favor ajustarse al PBC. Los requerimientos son distintos, la diferencia está en la documentación requerida. El punto b) requiere "Fotocopia/s simple/s de contrato/s ejecutado/s, y/o facturas, y/o recepciones finales de haber prestado servicios de call center para Instituciones Públicas y/o Privadas (...), y el punto c) requiere: "Fotocopias simples de referencias satisfactorias de clientes finales formalizadas por documentos, que contengan la debida identificación y suscripción del emisor, como mínimo 2 (dos), de haber prestado servicios de call center, en el periodo comprendido entre los años 2020 al 2022, expedidas por Instituciones Públicas y/o Privadas con quienes mantiene y/o mantuvo relaciones comerciales". No se requiere carta de presentación.</p>		

## Consulta 3 - Consultas/ LCO 9/23- Contratación de Servicio para Call Center

Consulta	Fecha de Consulta	28-03-2023
<p>Por medio del presente, con relación a la Licitación LCO 9/23 - Contratación de Servicio para Call Center convocada por el Banco Central del Paraguay (BCP), UOC Banco Central del Paraguay con ID 426996 publicado el 21/03/23; solicito aclaraciones con respecto a algunos puntos del pliego de Bases y Condiciones que seguidamente paso a exponer:</p> <p><b>REQUISITO DOCUMENTAL PARA EVALUAR LA CAPACIDAD TECNICA:</b> Ubicado en la página 21/46.</p> <p>- En cuanto al ítem número uno, los currículum remitidos dentro de la propuesta, pueden recibir cambios en la nómina enviada por fuerza mayor, consulta: ¿qué porcentaje de esto es permitido?</p> <p>- El ítem número dos, Solicita modelo de la Garantía de Buen Servicio y Calidad, consulta: ¿existe una proforma del mismo o tenemos la libertad de redactarlo teniendo en cuenta los ítems marcados en el punto?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>-Favor ajustarse al PBC, en el cual no se limita la cantidad de cambios. Tener en cuenta los dispuesto en el PBC: "El BCP se reserva el derecho de solicitar al Proveedor el remplazo del personal que no califique para la realización de los trabajos contratados".</p> <p>-Favor remitirse al PBC, en la sección FORMULARIOS se incluye el FORMULARIO - MODELO DE DECLARACIÓN JURADA.</p>		

## Consulta 4 - consulta de las EETT con relación a los recursos humanos

Consulta	Fecha de Consulta	28-03-2023
<p>el llamado solicita 3 personas (desempeñando uno también como team leader) que estarán en el banco central, o en el lugar designado por la convocante, sin embargo el llamado es de call center. Solicitamos la explicación por parte de la convocante si el servicio que está requiriendo es por la tercerización de contratación de personal de call center, en donde las personas que será asignadas a las labores trabajarán para la convocante de manera directa pero representando a la empresa oferente. Solicitamos esta aclaración por el nombre del llamado que es de call center y no de tercerización de operadores de call center.</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>Favor remitirse a la sección SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS del PBC, en el que se detalla el servicio a ser contratado.</p>		

## Consulta 5 - cantidad de llamadas

Consulta	Fecha de Consulta	29-03-2023
<p>Cual es el volumen de las llamadas a ser recibidas por los operadores y si deben tener algún conocimiento técnico o capacitación específica</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>A modo referencial, el promedio de llamadas recibidas por mes es de 1.300. Favor remitirse al PBC, que solicita: "El Oferente deberá adjuntar la fotocopia simple del título correspondiente al Nivel Secundario".</p>		

## Consulta 6 - Cantidad de recursos

Consulta	Fecha de Consulta	29-03-2023
<p>Manejan algún estimado de nivel de servicio para solo necesitar 3 RRHH, es muy bajo el volumen del tráfico diario?</p>		

Respuesta	Fecha de Respuesta	29-03-2023
<p>A modo referencial, el promedio de llamadas recibidas por mes es de 1.300.</p>		