



UNIDAD DE ADQUISICIONES UEP-BID

NOTA DE ACLARACIÓN 01

**Aclaratoria al Pliego de Bases y Condiciones del proceso de Comparación de Precios N° 08/2022
Servicio de Comunicación – “Centro de Información y Soporte a Usuarios” PR-L1082-P50833 -
Contrato Abierto**

Asunción, 16 de septiembre de 2022.

La Unidad de Adquisiciones de la Unidad Ejecutora de Programa UEP-BID 3538/OC-PR, en el proceso de adquisición Servicio de Alquiler de Vehículos para el Componente II - P50833, tiene a bien emitir la **Nota Aclaratoria 01 a los potenciales oferentes**, sobre consultas recibidas en el proceso de referencia:

Consulta 1:

** Favor confirmar el plazo mínimo de la duración del servicio, comprendemos que se trata de un contrato abierto pero requerimos del detalle solicitado para la presentación de una cotización acorde a los servicios solicitados.*

Respuesta 1:

La página 35 del Pliego indica: El plazo de vigencia de este Contrato es desde la firma por un plazo de 6 (SEIS) meses.

Consulta 2:

** Si en el formulario 2 los oferentes cotizarán un precio total por los seis meses, o solamente un precio unitario por hora.*

Respuesta 2:

Sólo cotizar precio unitario por hora.

Consulta 3:

** Si el formulario 3 debe firmarse en todas las páginas*

Respuesta 3:

Firmar y sellar al pie de cada página, en aceptación a las Especificaciones Técnicas.

Consulta 4:

** Si la Garantía escrita de los servicios ofrecidos se refiere a la garantía de cumplimiento de contrato y a quiénes aplica el Formulario N° 6*

Respuesta 4:

El formulario 6 sólo es exigible a los consorcios. La garantía será la póliza de fiel cumplimiento de contrato (pág.35 cláusula 10 del contrato) que el oferente al cotizar se compromete a entregar en caso de resultar adjudicado.



UNIDAD DE ADQUISICIONES UEP-BID

Consulta 5:

* Donde dice: CANTIDAD DE OPERARIOS Y HORARIOS DE GESTIÓN 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, se estima un promedio de 1.100 horas mes para la totalidad del servicio. El MUVH deberá aprobar el dimensionamiento mensual, así como cualquier ajuste necesario al mismo. El dimensionamiento inicial estimado para este servicio es de 8 agentes, con jornadas diarias de 5 a 8 horas de gestión según necesidad y una figura de supervisión que podrá ser en modalidad exclusiva (No excluyente). La cantidad de agentes podrá ampliarse y reorganizarse según la necesidad, garantizando la cobertura de atención requerida conforme al flujo de llamadas, en todos servicios especificados y horarios establecidos. La gestión debe ser cubierta, en la franja de lunes a viernes 07:00 a 18:00 hs. Solicitamos que nos indiquen si nuestra apreciación es correcta; en este punto habla de una franja horaria de 07:00 a 18:00 hs. Pero en el cuadro solamente cumplen 5 hs. de gestión.... ¿En caso de tener días que se cumplan 8 hs. se abonaría entonces de acuerdo a la cantidad de hs. hechas en el mes o se mantendrá un fijo de acuerdo a las 5 hs?

Respuesta 5:

Los cuadros son sólo referenciales. Varias órdenes de servicio distintas pueden ser emitidas en un mes. En aquellas órdenes de servicio donde el MUVH pida 8 horas por día, el MUVH pagará las 8 horas trabajadas. Si la orden de servicio pide 5 horas para un día, el MUVH pagará las 5 horas trabajadas. No hay cantidades fijas. Al cierre del mes el proveedor podrá emitir factura por las órdenes de servicio cumplidas a satisfacción del MUVH.

Consulta 6:

* Como indica en el punto: MÉTODO DE FACTURACIÓN La facturación mensual por parte del proveedor será efectuada en base a las horas trabajadas por el staff asignado al servicio, de conformidad con las Instrucciones a Oferentes del pliego, N° 14: Las condiciones de pago serán las siguientes: Se abonará por mes vencido, la factura por las órdenes de servicio generadas en el mes. ¿Los operadores siempre deben estar disponibles para cubrir 8 hs. o son muy eventuales los casos en que deberán cumplir 8hs. de gestión?

Respuesta 6:

La empresa adjudicada debe estar disponible para cubrir con el personal que se requiera, todo el rango horario especificado en las EETT. A fin de que los oferentes puedan calcular costos por hora, un detalle aproximado de las cantidades que el Proyecto estima, para un presupuesto mínimo de \$122.500.000 y máximo de \$245.000.000 en contrato abierto, se puede prever que el oferente debe tener disponible:

#	Estimación de costos:	Cantidad de horas en 6 meses
1	Servicio de Centro de Información y Soporte a Usuarios: Atención a Beneficiarios – 3 operadores y 1 supervisor	2400
2	Servicio de Centro de Información y Soporte a Usuarios: Seguimiento y reclamos – 5 operadores y 1 supervisor	3600



UNIDAD DE ADQUISICIONES UEP-BID

Además, el proveedor deberá disponibilizar para el servicio por su cuenta:

- **Servicio de Centro de Información y Soporte a Usuarios: Capacitación inicial de Atención a Beneficiarios y Seguimiento de reclamos**
- **Servicio de Centro de Información y Soporte a Usuarios: Licencia de Software Gateway S1 o similar equivalente**
- **Servicio de Centro de Información y Soporte a Usuarios: Licencia de Software Whatsapp Business API o similar equivalente**

Consulta 7:

** Consultamos si serán considerados válidos, los DE CERTIFICADO DE ORIGEN, PRODUCTO Y EMPLEO NACIONAL y si se otorgaran los beneficios que conllevan a la presentación de los mismos.*

Respuesta 7:

No son solicitados, no puntúan y no aplican a este llamado.

Consulta 8:

** Solicitamos una visita técnica con el fin de verificar los equipos con los que cuenta la institución, esto nos permitirá presentar una mejor oferta, y convencía (sic) para la convocante.*

Respuesta 8:

Remitirse al Pliego.

Agradecemos a los potenciales oferentes tener en cuenta estas aclaraciones para presentar sus ofertas, pues forman parte integral y complementan el proceso de llamado a Comparación de Precios.

Atentamente,



JUAN PAEZ
Especialista en Adquisiciones
UEP - BID 353NOC-PR