DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Al servicio de las personas y las naciones

UNDP-OPE-00110/2021
01 de Julio de 2021

Estimados Señores:

Asunto: 00127163 - Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Vacunación COVID-19 IAL N.°:0000009590 (IAL/00127163/376/2021) – Provisión de servicios de Call-Center para atender población beneficiaria del proceso de vacunación contra el Covid19.

ENMIENDA N° 02

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a solicitud del Proyecto 00127163 - Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Vacunación COVID-19, tiene a bien notificar las siguientes modificaciones al Pliego del proceso de referencia como se describe a continuación:

1. Se modifica modifica el **Item. 14 de la Sección 3. Hoja de Datos de la Licitación**, ampliando la fecha límite para presentación de las ofertas, el cual queda establecido conforme se indica a continuacion:

14	23	Fecha Límite para presentación de ofertas	Las ofertas deberán entregarse **a más tardar el día 09 de Julio de 2021 las 11:00 horas - hora de Nueva York).** Para la presentación mediante eTendering: como se indica en el sistema eTendering. Tenga en cuenta que la zona horaria del sistema es EST/EDT (Nueva York).

2. Se complementan los items **"Experiencia Previa"**, **"Evaluación Técnica"**, el item **"Personal Clave"** y el item **"Evaluación Financiera"** del cuadro de descripción de

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

Criterios Mínimos de Elegibilidad y Calificaciones que se encuentra en la Sección 4 del pliego, los cuales quedan establecidos conforme se indica a continuacion:

<table>
<tr><td rowspan="2">Experiencia previa</td><td>Mínimo de cinco (5) años de experiencia en operación de call-center.

(Para Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</td><td>Formulario D: Formulario de Calificaciones</td></tr>
<tr><td>Al menos cinco (5) Constancias de Desempeño satisfactorio en cumplimiento de campañas/promociones de instituciones públicas o privadas</td><td>Formulario D: Formulario de Calificaciones</td></tr>
<tr><td>Evaluación Técnica</td><td>A. El oferente debe cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas solicitadas. Si no cumple con alguna de las especificaciones técnicas solicitadas la oferta será rechazada.
B. El oferente debe cumplir con el plazo de ejecución solicitado, de no cumplirlo la oferta será rechazada.

<table><tr><td colspan="3">Resumen del método de evaluación</td></tr><tr><td>Las especificaciones requeridas están completas, es decir si incluyen todas las características y configuraciones de los servicios solicitados.</td><td>Cumple</td><td>No Cumple</td></tr></table></td><td>Formulario E: Formulario de Oferta Técnica</td></tr>
<tr><td>Personal Clave</td><td><u>1. Coordinador/a (1 persona)</u>
Dedicación: (Punto Focal) a tiempo completo
▪ Formación Académica:
- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos una Certificación en Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (deseable).
▪ Experiencia General: Al menos siete (7) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
▪ Experiencia Específica: Al menos dos (2) años de experiencia en Coordinación de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center o Equipos de trabajo orientados a Atención al Público.</td><td>Formulario E: Formulario de Oferta Técnica</td></tr>
</table>

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

2. Supervisores/as (2 personas)

- **Formación Académica:**
  - Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
  - Al menos contar con un (1) Certificado de Capacitación en una (1) de las siguientes áreas:
    - Recursos Humanos.
    - Gestión de Proyectos.
    - Gestión de Call Center.
    - Gestión de Servicios.
  - Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
  - Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (conocimientos básicos).
- **Experiencia General:** Al menos cinco (5) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Supervisión de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center.

3. Operadores/as

(no estarán sujetos a evaluación, sin embargo, la empresa contratada para el servicio del Call-Center deberá garantizar en forma permanente que los operadores cumplan con el siguiente perfil)

- **Formación Académica:**
  - Mínimo: Bachillerato concluido.
  - Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Hablar Guaraní fluidamente.
- **Experiencia General:** Al menos tres (3) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.
- **Experiencia Específica:** Al menos seis (6) meses de experiencia en Atención en Servicio de Call-Center o Atención al Público.
- **Destrezas y habilidades esperadas de los Operadores:**
  - -Facilidad de comunicación.
  - -Amabilidad.
  - -Paciencia.
  - -Capacidad para trabajar en equipo.
  - -Confianza hacia el Público.
  - -Manejo de la presión.
  - -Tolerancia.
  - -Vocación de servicio.
  - -Capacidad para solucionar problemas

Nota:

En la evaluación del personal clave solo se tendrá en cuenta la experiencia a partir de la fecha de grado, sin traslapos en las

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

	fechas.	

Evaluación Financiera	Análisis detallado de la lista de precios basado en los requisitos enumerados en la Sección 5 y cotizados por los licitantes en el Formulario F. Sólo se revisarán, compararan y evaluaran las Ofertas Financieras UNICAMENTE de los Oferentes que hayan cumplido la primera etapa de evaluación Los valores de las cotizaciones deberán presentarse en el Formulario F: Lista de Precios de la Sección 6 de la presente IAL y cumplir con los criterios especificados. No se tendrán en cuenta cotizaciones que no estén de conformidad con las instrucciones para el diligenciamiento del Formulario F: Lista de Precios. Se realizarán comparaciones de las ofertas financieras recibidas con presupuestos/estimaciones internas.	Formulario F: Formulario de Lista de Precios
	En caso de que se presenten errores aritméticos, si los presenta, los corregirá, sobre la siguiente base: • Si existe discrepancia entre el precio unitario y el precio total, obtenido de multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y el precio total será corregido. Si el oferente en primer lugar de elegibilidad no acepta la corrección de errores, su oferta será rechazada y el PNUD podrá ejecutar la garantía de seriedad de la oferta, en tal caso el PNUD podrá invitar a negociar un posible contrato al oferente en segundo lugar de elegibilidad.	

3. Se modifica el **Numeral 1., del Literal D.** (Requerimientos Básicos del Call-Center) de la Sección 5a. Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, el cual queda establecido conforme se indica a continuacion:

D. REQUERIMIENTOS BÁSICOS DEL CALL-CENTER Y ASPECTOS LOGÍSTICOS ADMINISTRATIVOS:

1. Capacidad de Horas de prestación de servicio: **6.600 horas mensuales**.

4. Se elimina el **Numeral 4., del Literal E**. (Especificaciones y Configuraciones Mínimas del Servicio a proveer) de la Sección 5a. Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, el cual queda establecido conforme se indica a continuacion:

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

E. ESPECIFICACIONES Y CONFIGURACIONES MÍNIMAS DEL SERVICIO A PROVEER:

1. Plataforma de Comunicaciones Unificadas (CU).
2. Instalación y puesta en marcha de la Plataforma CU y acompañamiento inicial in situ.
3. Sistema de Reporte y Métricas:
    1. Resolución en la primera llamada
    2. Nivel de servicio
    3. Disponibilidad para llamadas
    4. Tasa de abandono
    5. Tiempo de asistencia promedio

4. Capacidad de tiempo de grabación: 30 días.
5. Asistentes virtuales de Telefonía:
    - IVR Inteligentes utilizando PhoneBOTs y transferencia con Agentes Reales. ACD a ser programado por el proveedor.
6. Guión de Ayuda para el Operador (Script) a ser elaborado de manera conjunta entre la contratada y el MSPBS.
7. Gestión de breaks personalizados de los Operadores.
8. Reportes en línea de consultas y reclamos para el MSPBS.
9. Acceso al Reporte en tiempo real de llamadas, para el MSPBS.
10. Opción de generar llamadas en forma manual, para devolución de consultas específicas.
11. Cola de llamada abandonada con devolución automática.
12. Todas las configuraciones de las llamadas (IVR) estarán a cargo del proveedor y podrán ser modificadas a requerimiento del MSPBS.
13. Gestión en Tiempo Real

5. Se elimina la palabra "por turnos" del Numeral 2 (Supervisores/as)., del Literal F. (Personal Clave) de la Sección 5a. Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, el cual queda establecido conforme se indica a continuacion:

2. Supervisores/as : (2 personas)

6. Se modifica el **Formulario E- Formulario de Oferta Técnica** (Cuadro de Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados – modificaciones resaltadas en amarillo – Item 7, eliminación Item relacionado con servicios de WhatsUp), explicación adicional para diligenciar el formato en amarillo en la Sección 3 (Estructura de gestión y personal clave) , descripción de los perfiles del personal clave, e inclusión de nota aclaratoria sobre traslapos en las fechas de la experiencia, así como inclusión de cuadro

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

para verificación cumplimiento de la Sección 3. Estructura de gestión y personal clave. El **Formulario E -Formulario de Oferta Técnica** queda establecido conforme se indica a continuación:

FORMULARIO E: FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

La Oferta del Licitante debe organizarse de manera que siga este formato de Oferta Técnica. Cuando se le presente al licitante un requisito o se le solicite que use un enfoque específico, el licitante no sólo debe declarar su aceptación, sino también describir cómo pretende cumplir con los requisitos. Cuando se solicite una respuesta descriptiva, si esta no se proporciona, se considerará que no cumple con todos los requisitos solicitados.

SECCIÓN 1: Aptitudes, capacidad y experiencia del Licitante

1.1 **Relacionar o detallar la capacidad organizativa** general que pueda afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo (de ser así, proporcione detalles).

1.2 **Relacionar o detallar la** Relevancia de conocimiento especializado y experiencia en compromisos similares realizados en la región/país.

1.3 **Relacionar o detallar los** Procedimientos de garantía de calidad y medidas de mitigación de riesgos.

1.4 **Relacionar o detallar el** Compromiso de la organización con la sostenibilidad.

SECCIÓN 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del Licitante ante las especificaciones al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrar de qué modo la oferta propuesta cumple con los requisitos o las especificaciones o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle en el cuadro que se incluye a continuación. En caso de requerir documentos adicionales para proveer descripciones detalladas de los servicios, puede aportarlas al presente formulario como anexo y en la columna de "comentarios" podrá referenciar el anexo donde dicha descripción puede ser verificada.

2.1 Una descripción detallada de cómo el Licitante entregará los bienes y servicios requeridos, teniendo en cuenta la idoneidad de las condiciones locales y el entorno del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y entregarán los diferentes elementos del servicio.

RE

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

2.2 Explique si prevé subcontratar algún trabajo, a quién, qué porcentaje de los requisitos, el motivo de la subcontratación y las funciones de los subcontratistas propuestos, y cómo todos funcionarán como un equipo.

2.3 La oferta también incluirá detalles de los mecanismos internos del Licitante en materia de revisión técnica y garantía de calidad.

Sección 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados				
Item	**Bienes y servicios que se suministrarán y Especificaciones Técnicas**	**Su respuesta**		
		Cumplimiento de las especificaciones técnicas		**Comentarios**
		Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
1	La supervisión y funcionamiento de los diferentes puntos de contacto solicitados: llamadas entrantes, saliente, durante el periodo solicitado	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
2	Selección de los operadores calificados y con experiencia para el cargo según el perfil requerido para el puesto	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
3	La capacitación de los representantes de atención se realizará en forma conjunta con el Ministerio de Salud, de manera que los mismos conozcan a cabalidad las políticas, servicios y sistemas	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
4	Habilitar un acceso remoto para la obtención de los reportes on-line, como así elaborará cualquier informe solicitado. El proveedor deberá asignar un responsable a tiempo completo para atender el proyecto.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
5	Potenciar según necesidad la fuerza de trabajo a solicitud del Ministerio de Salud, si la capacidad contratada es sobrepasada, garantizando los criterios de calidad establecidos en el acuerdo.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
6	Proveer los requerimientos de infraestructura física, muebles, equipos de informática y headseat y otros	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
7	Capacidad de Horas de prestación de servicio: 6.600 horas mensuales.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
8	Tiempo promedio de conversación de un agente: estimado 1,5 a 3 minutos	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
9	Horario de atención: 7 a 18 hs: de lunes a viernes 7 a 12 hrs: sábados	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
10	Tipo de llamadas a ser recibidas:	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

	- Guiar a la ciudadanía en la inscripción en el sistema único de registro (https://www.vacunate.gov.py/) con agentes - Consultas agendamientos automatizados. - Información sobre dónde denunciar temas del plan vacunación.			
11	Población beneficiaria: todo el país	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
12	Numeración IP: Actualmente el Nro. 138 se encuentra asignado al Ministerio de Salud. Es una línea gratuita ya en coordinación con todas las telefónicas.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
13	Idioma de operadores: Español y Guaraní. Al menos el 50% de los operadores deberá ser fluente en el idioma Guaraní.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
14	Duración del contrato: doce (12) meses	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
15	Informes requeridos y periodicidad: El contratista debe presentar informes mensuales de los servicios prestados y reportes estadísticos.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
16	Plataforma de Comunicaciones Unificadas (CU).	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
17	Instalación y puesta en marcha de la Plataforma CU y acompañamiento inicial in situ	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
18	Sistema de Reporte y Métricas: 1. Resolución en la primera llamada 2. Nivel de servicio 3. Disponibilidad para llamadas 4. Tasa de abandono 5. Tiempo de asistencia promedio	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
19	Capacidad de tiempo de grabación: 30 días	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
20	Asistentes virtuales de Telefonía: IVR Inteligentes utilizando PhoneBOTs y transferencia con Agentes Reales. ACD a ser programado por el proveedor.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
21	Guión de Ayuda para el Operador (Script) a ser elaborado de manera conjunta entre la contratada y el MSPBS	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

22	Gestión de breaks personalizados de los Operadores.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
23	Reportes en línea de consultas y reclamos para el MSPBS	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
24	Acceso al Reporte en tiempo real de llamadas, para el MSPBS.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
25	Opción de generar llamadas en forma manual, para devolución de consultas específicas	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
26	Cola de llamada abandonada con devolución automática.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
27	Todas las configuraciones de las llamadas (IVR) estarán a cargo del proveedor y podrán ser modificadas a requerimiento del MSPBS.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
28	Gestión en Tiempo Real.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

	Otros servicios y requisitos relacionados *(basados en la información proporcionada en la Sección 5b)*	**Cumplimiento de requisitos**		**Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados**
		Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
29	Condiciones para la liberación del pago	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
30	Seguimiento a la operación de los servicios	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

SECCIÓN 3: Estructura de gestión y personal clave

3.1 Describa el enfoque de gestión global en relación con la planificación y la ejecución del proyecto. Incluya un organigrama de la estructura de gestión del proyecto que describa la relación de los puestos y las designaciones clave. Proporcione una hoja de cálculo que muestre las actividades de cada miembro del personal y el horario asignado para su participación.

3.2 Proporcione currículums para el personal clave que se proporcionarán para respaldar la ejecución de este proyecto utilizando el formato que se incluye a continuación y que se titula "**Formato del currículum del personal clave propuesto**". Los currículums deberán demostrar sus aptitudes en los ámbitos relacionados con el alcance de los bienes y/o servicios.

El personal clave deberá contar con el perfil que se describe a continuación, para los cuales se deben anexar las copias de los títulos de los estudios que acrediten la formación académica, y certificaciones laborales que acrediten la experiencia general y específica solicitada para cada uno de los cargos.

1.Coordinador/a (1 persona)

Dedicación: (Punto Focal) a tiempo completo

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

- **Formación Académica:**

- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos una Certificación en Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (deseable).

- **Experiencia General:** Al menos siete (7) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Coordinación de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center o Equipos de trabajo orientados a Atención al Público.

2.<u>Supervisores/as (2 personas)</u>

- **Formación Académica:**

- Profesional y/o Estudiante de carreras universitarias en ciencias administrativas, ciencias sociales, marketing o afines al objeto de la consultoría.
- Al menos contar con un (1) Certificado de Capacitación en una (1) de las siguientes áreas:
  - Recursos Humanos.
  - Gestión de Proyectos.
  - Gestión de Call Center.
  - Gestión de Servicios.
- Al menos dos Cursos directamente relacionados al objeto del presente contrato.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Guaraní (conocimientos básicos).

- **Experiencia General:** Al menos cinco (5) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

- **Experiencia Específica:** Al menos dos (2) años de experiencia en Supervisión de Operadores en Empresas de Servicio de Call Center.

3.<u>Operadores/as</u>

<u>(no estarán sujetos a evaluación, sin embargo, la empresa contratada para el servicio del Call-Center deberá garantizar en forma permanente que los operadores cumplan con el siguiente perfil)</u>

- **Formación Académica:**

- Mínimo: Bachillerato concluido.
- Deberá poder leer, hablar y escribir en Español. Hablar Guaraní fluidamente.

- **Experiencia General:** Al menos tres (3) años de experiencia laboral, en empresas u organizaciones públicas o privadas nacionales o internacionales.

- **Experiencia Específica:** Al menos seis (6) meses de experiencia en Atención en Servicio de Call-Center o Atención al Público.

- **Destrezas y habilidades esperadas de los Operadores:**
  - Facilidad de comunicación.
  - Amabilidad.
  - Paciencia.
  - Capacidad para trabajar en equipo.
  - Confianza hacia el Público.
  - Manejo de la presión.

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

- Tolerancia.
- Vocación de servicio.
- Capacidad para solucionar problemas

Nota:

En la evaluación del personal clave solo se tendrá en cuenta la experiencia a partir de la fecha de grado, sin traslapos en las fechas.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones exigidas como mínimo del personal requerido, será causal de rechazo de la oferta.

Sección 3. Estructura de gestión y personal clave			
Requerimientos mínimos (Cumple/No Cumple)	**Cumplimiento de requisitos**		**Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados**
	Sí, cumplimos	**No, no podemos cumplir** *(indicar discrepancias)*	
3.1 Estructura de Gestión La estructura de gestión descrita por la agencia de viajes cuenta con la información requerida.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]
3.2 Perfil del Personal Clave El personal clave requerido cumple con los requisitos mínimos especificados en el perfil definido para cada cargo.	[Indicar]	[Indicar]	[Indicar]

Formato del currículum del personal clave propuesto

Nombre del personal	[Insertar]
Puesto para esta asignación	[Insertar]
Nacionalidad	[Insertar]
Dominio del idioma	[Insertar]
Educación/aptitudes	*[Resumir la educación superior/universitaria y especializada del miembro del personal, indicando los nombres de las instituciones, las fechas de asistencia y los títulos y aptitudes obtenidas].*
	[Insertar]
Certificaciones profesionales	*[Proporcionar detalles de las certificaciones profesionales relevantes para el alcance de los bienes y/o servicios].*
	▪ ombre de la institución: [Insertar] ▪ echa de certificación: [Insertar]

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

Registro/experiencia laboral	*[Enumerar todos los cargos ocupados por el personal (comenzando con la posición actual, enumerar en orden inverso), indicando fechas, nombres de las organizaciones empleadoras, título del puesto ocupado y ubicación del empleo. Para la experiencia en los últimos cinco años, detalle el tipo de actividades realizadas, el grado de responsabilidades, la ubicación de las asignaciones y cualquier otra información o experiencia profesional que se considere pertinente para esta asignación].*
	[Insertar]
Referencias	*[Proporcionar nombres, direcciones, teléfono, e información de contacto de correo electrónico para dos (2) referencias]*
	Referencia 1: [Insertar] Referencia 2: [Insertar]

Yo, el abajo firmante, certifico, según mi leal saber y entender, que los datos arriba proporcionados describen correctamente mis aptitudes, experiencias y otra información relevante sobre mi persona.

_____ _____

Firma del personal Fecha (Día/Mes/Año)

7. Se modifica el **Formulario F- Formulario de Lista de Precios**, se incluye explicación adicional sobre presentación desglose y/o estructura detallada de la propuesta economica ofertada resaltada en amarillo. Se hace inclusión de cuadro para desglose detallado por categorias funcionales de la propuesta ofertada. Se modifica el cuadro de "Lista de Precios", El **Formulario F -Formulario de Lista de Precios** queda establecido conforme se indica a continuación:

FORMULARIO F: FORMULARIO DE LISTA DE PRECIOS

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

El Licitante está obligado a presentar la Lista de Precios según el formato a continuación. La Lista de Precios deberá incluir un desglose y/o estructura detallada de la propuesta económica ofertada teniendo en cuenta los servicios que se proporcionarán. Se deberán proporcionar las descripciones que se consideren necesarias y

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

los valores asociados para cada grupo o categoría funcional, si corresponde.

Moneda de la Oferta: [Insertar moneda]

Desglose detallado por categorías funcionales de la propuesta ofertada

N.º art.	Categoría Funcional		Duración Total del Servicio	Valores Totales x Duración Servicio
1	**Personal**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Personal	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
2	**Tecnología**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Tecnología	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
3	**Instalaciones y/o Infraestructura**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Instalaciones y/o Infraestructura	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
4	**Gestión y Administración**			
	(inserte los subitems que considere convenientes y registre aquí la descripción que considere conveniente de la categoría funcional con relación a la propuesta ofertada)			
		Total Gestión y Administración	**12 Meses**	***Gs. XX.XXX.XXX***
			TOTAL	***Gs. XX.XXX.XXX***

Lista de Precios

N.º	Descripción	Cantidad de Horas Mensuales	Valor x Hora	Valor Mensual	Cantidad de Meses	Valor Total x Duración Servicio
1	Servicios de Call-Center para atender población beneficiaria del proceso de vacunación contra el Covid19 de acuerdo a las	**6.600**	*Gs. XX.XXX.XXX*	*Gs. XX.XXX.XXX*	**12**	

DocuSign Envelope ID: ADF31EE2-DA6B-47FA-A6D8-415FD380B0CF

	condiciones y especificaciones técnicas descritas en las secciones 5ª y 5b de la IAL No. **PRY-0000009590**					*Gs. XX.XXX.XXX*
					VALOR TOTAL (IVA exento)	***Gs. XX.XXX.XXX***

Nombre del Licitante: _____

Firma autorizada: _____

Nombre del signatario autorizado: _____

Cargo funcional: _____

Favor notar que las modificaciones incluidas en este documento forman parte integral del presente llamado, por lo que deben ser consideradas al momento de presentar sus propuestas.

El PNUD realizará una reunión extraordinaria para aclarar estas modificaciones con los proponentes interesados. La reunión se realizará el **Lunes 5 de Julio/21, a las 11:00am, (Hora de Paraguay, GMT-4). Se realizará via remota mediante plataforma Zoom, duración estimada: 1 hora**. El link de acceso a la reunión estará disponible en el vinculo de publicación del proceso a continuación:

https://procurement-notices.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=79811

Las condiciones y terminos restantes de la presente Invitación a Licitar así como sus respectivas instrucciones continuan sin modificación.

Atentamente.

Rosmary Zanotti

Rosmary Zanotti

Gerente de Operaciones