



Organización de Estados Iberoamericanos «OEI»

Solicitud de Propuesta N° 01/2024

**CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y
DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD**

Asunción – Paraguay

2024

CONTENIDO

| | | |
|----|---|---|
| 1 | OBJETIVO, FORMALIDADES DE PRESENTACIÓN Y ACLARACIONES DEL CONCURSO..... | 3 |
| 2 | CONTENIDO DE LOS SOBRES..... | 4 |
| 3 | ENTREGA Y RECEPCION DE LAS PROPUESTAS..... | 4 |
| 4 | ACTO DE RECEPCIÓN DE PROPUESTAS..... | 4 |
| 5 | EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS..... | 4 |
| 6 | ADJUDICACIÓN Y CONTRATACIÓN..... | 5 |
| 7 | PROTESTAS..... | 5 |
| 8 | RECHAZO DE PROPUESTAS..... | 5 |
| 9 | FIRMA DE CONTRATO Y LUGAR DE TRABAJO..... | 5 |
| 10 | FORMA Y MONEDA DE PAGO..... | 6 |
| 11 | FRAUDE Y CORRUPCIÓN..... | 6 |

RELACIÓN DE ANEXOS.

| | | |
|----|--|----|
| 12 | ANEXO I – MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA..... | 7 |
| 12 | ANEXO II – CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN..... | 9 |
| 13 | ANEXO III - FORMULARIO DE CV DEL PROFESIONAL ASIGNADO..... | 15 |
| 14 | ANEXO IV - COMPROMISO DEL PERSONAL..... | 17 |
| 15 | ANEXO V - MODELO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA ECONOMICA..... | 20 |
| 16 | ANEXO VI – TERMINOS DE REFERENCIA..... | 19 |
| 17 | ANEXO VII – MODELO DE CONTRATO..... | 37 |
| 18 | ANEXO VIII – TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL E INFORMACION CONFIDENCIAL..... | 42 |
| 19 | ANEXO IX – FORMULARIO DE INFORMACION SOBRE EL OFERENTE..... | 43 |

1 OBJETIVO, FORMALIDADES DE PRESENTACIÓN Y ACLARACIONES DEL CONCURSO

Este documento contiene las condiciones de concurso, que tiene como objetivo suministrar las directivas a los oferentes para la presentación de la propuesta técnica y económica para brindar el servicio de: **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD**, en el marco del convenio entre La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR, la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, y la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI.

Las propuestas para el presente Concurso, deberán ser presentadas en las oficinas de la OEI sito en **Humaitá 525 e/ 14 de Mayo y 15 de Agosto, Tel: (595 21) 450903/4; Fax: (595 21) 450905**, Asunción, Paraguay, a más tardar el día **jueves 30 de Mayo de 2024, hasta las 10:00 horas**, en dos sobres cerrados (uno para los antecedentes y propuesta técnica y otro para la propuesta económica), con el contenido que se indica en el numeral 2 de éstas Condiciones, que deberán llevar escrito la siguiente leyenda:

Solicitud de Propuesta N°01/2024

Organización de Estados Iberoamericanos

CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD.

Nombre del Oferente

Domicilio legal del Oferente

Propuesta Técnica (Según corresponda)

Propuesta Económica (Según corresponda)

Las propuestas se presentarán en 1 (un) original, cuyas hojas deberán estar firmadas en todos los casos por el representante legal, más una (1), copia en DIGITAL (CD, PENDRIVE) escaneada del original firmado y sellado en formato PDF, en el que, además, deberá incluir el archivo correspondiente en formato digital editable (Word o Excel según corresponda), de los siguientes documentos de la propuesta:

13.ANEXO III - FORMULARIO DE CV DEL PROFESIONAL ASIGNADO

- 1.1 Los pedidos de aclaraciones respecto a las Condiciones del Concurso, serán solicitados, por escrito, a la OEI (en adelante la Contratante), **hasta el día viernes, 24 de mayo de 2024 hasta las 10:00 horas**. Dichos pedidos deberán ser dirigidos a la Contratante, al correo electrónico contrataciones.ue@oei.org.py
- 1.2 Las respuestas que correspondan, sin identificar la fuente, serán notificadas a

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

todos los oferentes, con acuse de recibo, en cualquier momento antes de la fecha límite de presentación de Propuestas. Estas respuestas pasarán a formar parte de las Condiciones del Concurso.

- 1.3 La apertura de sobres de la Propuesta Técnica se realizará el día **jueves 30 de mayo del 2024**, a las **10:15** horas en el local de las oficinas de la Convocante.
- 1.4 La apertura de sobres de la Propuesta Económica de la Firma Consultora con mayor puntaje técnico se estima realizar en un plazo no mayor a 10 días de notificado el resultado de la Evaluación Técnica.

2 CONTENIDO DE LOS SOBRES

- 2.1 El Sobre N° 1 deberá contener la propuesta técnica con los documentos listados en el Apéndice A del Anexo II.
- 2.2 El Sobre N° 2 deberá contener la Propuesta Económica (Anexo V que se adjunta), con el monto total de la propuesta excluido el I.V.A. El costo estimado total de la consultoría es de **US\$. 17.000,00** (Dólares Americanos diecisiete mil), IVA excluido.

3 ENTREGA Y RECEPCION DE LAS PROPUESTAS

- 3.1 La Contratante al momento de la entrega-recepción de los sobres de la Propuesta Técnica (la apertura de la Propuesta Económica se hará en la fecha indicada en el numeral 1.4 más arriba, sin embargo, la presentación de dicho sobre es en la misma fecha establecida para recepción de las propuestas del presente concurso) señalados en el ítem 2.1, extenderá a la Firma Consultora la correspondiente constancia escrita señalando, nombre del oferente y hora de presentación.
- 3.2 La presentación de las propuestas implica que el oferente tiene total conocimiento y se somete a los presentes lineamientos establecidos en los Términos de referencia, y demás normas vigentes de acuerdo a las leyes paraguayas, sin necesidad de aclaración alguna.

4 ACTO DE RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

- 4.1 Para la apertura del Sobre de Propuesta Técnica, se preparará un acta de la apertura, que deberá incluir, el nombre del Oferente y la presentación del sobre conteniendo la propuesta técnica. Se solicitará a los representantes de los Oferentes que estén presentes, que firmen el acta. Se distribuirá una copia del acta a todos los Oferentes.

5 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

- 5.1 Conforme a los Criterios de Evaluación (Selección Basada en Calidad), que se encuentra en el Anexo II de estas Condiciones de Concurso, primero se evaluarán las propuestas técnicas a fin de determinar el puntaje de los oferentes, siendo precalificados aquellos que obtengan el 70% o más del puntaje total.
- 5.2 El Comité de Evaluación, integrado por los representantes de la Contratante, labrará un acta con los resultados de la precalificación, que será comunicada a todos los oferentes, previa aprobación de la OEI.
- 5.3 El Comité de Evaluación comunicará a los oferentes que hayan alcanzado o sobrepasado un mínimo del 70% del puntaje total el resultado de su calificación.
- 5.4 La firma consultora clasificada en el primer lugar es invitada a preparar y presentar la Propuesta Económica conforme el numeral 1.4, para su evaluación

y la posterior negociación del contrato de acuerdo con las instrucciones siguientes:

- 5.4.1 Las negociaciones se realizarán en la fecha y dirección indicada por la Contratante. La firma invitada, deberá confirmar la disponibilidad de todo el personal profesional. De no cumplir este requisito, la Contratante podría proceder a negociar con la próxima firma clasificada.
- 5.4.2 Las negociaciones incluirán el análisis integral de la propuesta técnica y económica que abarcará entre otros: el plan de trabajo y cronograma de actividades, la organización del personal y las sugerencias formuladas por el oferente para mejorar los términos de referencia y conforme a la modalidad de selección basada en calidad, también el precio de los servicios. La Contratante preparará un acta de las negociaciones que la firmarán la Contratante y la firma consultora.
- 5.4.3 Las negociaciones concluirán con una revisión del contrato preliminar. Para completar las negociaciones, la Contratante y la firma consultora deberán rubricar el Contrato convenido con sus iniciales. Si las negociaciones fracasan, la Contratante invitará a la Firma Consultora cuya propuesta haya obtenido el siguiente puntaje técnico más alto a presentar bajo los mismos términos anteriores, una Propuesta Económica.

6 ADJUDICACIÓN Y CONTRATACIÓN

- 6.1 La Convocante adjudicará el servicio a la firma consultora mejor evaluada (técnica y económica) y que haya negociado exitosamente el contrato.
- 6.2 En caso de que las propuestas presentadas por los Oferentes no satisficieran los requerimientos establecidos en los TDR el Comité de Evaluación o no se hayan negociado exitosamente el contrato con ninguno de los consultores, el Concurso podrá ser declarado desierto.

7 PROTESTAS

- 7.1 Los Oferentes tendrán un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles a partir de la fecha de notificación de los resultados, para interponer protesta, reclamo o recurso. Dicha acción se presentará ante la Contratante.

8 RECHAZO DE PROPUESTAS

- 8.1 La Convocante se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier propuesta, así como anular el Concurso y rechazar todas las Propuestas en cualquier momento antes de la adjudicación del Contrato, si así lo juzga conveniente.
- 8.2 Se considerará irregular y, por lo tanto, será rechazada toda propuesta que contengan condicionalidades, limitaciones u otras modificaciones, así como las que no se ajusten a las presentes Condiciones.
- 8.3 El rechazo de cualquiera de las propuestas no otorga derecho a reclamar compensaciones o indemnizaciones por parte de los oferentes.

9 FIRMA DE CONTRATO Y LUGAR DE TRABAJO

- 9.1 La empresa adjudicada tendrá un plazo de tres (3) días calendario a partir de la fecha de remisión del borrador del contrato por parte de la contratante, para firmar, fechar y devolver el contrato de prestación de servicios a la Contratante. En caso de que el contrato de prestación de servicios no se llegare a firmar por parte del adjudicatario en el plazo establecido, la Contratante podría convocar al

oferente con el siguiente mejor puntaje, repitiéndose el mismo proceso si el oferente siguiente no llegare a suscribir el contrato de prestación de servicios.

- 9.2 El adjudicatario suministrará a la CONTRATANTE una Garantía de Cumplimiento de Contrato por un monto equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor del Contrato dentro de los diez (10) días posteriores a la firma del contrato. La Garantía de Cumplimiento aceptable se conformará de la siguiente manera:

A- Para oferentes radicados en Paraguay y/o extranjeros

- Póliza de seguros emitida por una Compañía de Seguros autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay; o
- Garantía bancaria otorgada por un banco establecido en la República del Paraguay, y con autorización para operar emitida por el Banco Central del Paraguay.

La garantía deberá estar expresada en la moneda de la presentación de la oferta. No se aceptará dinero en efectivo como garantía de cumplimiento de Contrato.

- 9.3 La recolección de la información deberá realizarse en Paraguay en los ámbitos propios del proyecto y la empresa consultora utilizará sus propias oficinas para los trabajos de gabinete. Deberá presentarse a reuniones y talleres en las oficinas de La Contratante cuando así lo requiera el proceso del proyecto, según determinación establecida por la institución contratante.

10 FORMA Y MONEDA DE PAGO

- 10.1 La moneda de pago será dólares. El plazo de pago será dentro de los 08 días calendario contados a partir de la presentación y aprobación de los informes y productos que se indican en *los Términos de Referencia* y la presentación de la factura legal correspondiente.

11 FRAUDE Y CORRUPCIÓN

- 11.1 La Organización de Estados Iberoamericanos – OEI, exige que todos los Oferentes están obligados a seguir las Políticas establecidas en el presente documento de licitación. En particular, la Organización de Estados Iberoamericanos, exige que todas las firmas, entidades o personas oferentes observar los más altos niveles éticos y denunciar a la Organización de Estados Iberoamericanos, todo acto sospechoso de fraude o corrupción del cual tenga conocimiento o sea informado durante el proceso de licitación o la ejecución de un contrato. Los actos de fraude y corrupción están prohibidos.
- 11.2 Si se comprueba que, de conformidad con los procedimientos administrativos de la Organización de Estados Iberoamericanos, cualquier firma, entidad o persona actuando como oferente ha cometido un acto de fraude o corrupción, la Organización de Estados Iberoamericanos podrá imponer las sanciones respectivas y la exclusión del listado de proveedores de la misma.

12 ANEXO I – MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA

Fecha: -----

A: **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI.**
Asunción, Paraguay

Ref.: Solicitud de Propuesta N°01/2024 **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD.**

Señores:

Luego de haber examinado los Términos de Referencia, incluidas sus enmiendas N° (*insertar los números si corresponde*), quien suscribe ofrece proveer los servicios de Consultoría de la referencia, de conformidad a lo solicitado en los Términos de Referencia.

En caso de ser seleccionados, nos comprometemos a iniciar los servicios de la consultoría a partir de la firma del Contrato.

Nuestra oferta se mantendrá vigente por un período de 60 días, contados a partir de la fecha límite fijada para la presentación de la Propuesta Económica. Nuestra propuesta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.

Remitimos adjunto a la presente nuestra Propuesta Técnica que contiene, los siguientes documentos:

(El campo deberá ser llenado por la empresa)

Estos documentos conjuntamente con la aceptación por escrito incluida en la notificación de adjudicación (luego de las negociaciones concluida la segunda etapa de evaluación de propuesta económica) constituirán un Contrato valedero hasta que se firme el Contrato formal.

Entiendo que ustedes no están obligados a aceptar ésta o ninguna otra de las postulaciones que reciban.

Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del Contrato, no han sido inhabilitados por la OEI para presentar Propuestas.

Declaramos que hemos tomado conocimiento de todas las condiciones constituidas en los Términos de Referencia del presente llamado, a las cuales nos sometemos en su integridad. La información que presentamos es fidedigna y en caso de comprobarse cualquier incorrección en la misma, la Contratante tiene derecho a invalidar nuestra participación. En tal sentido, autorizamos a cualquier persona natural o jurídica a suministrar a la Contratante, o a sus respectivos representantes autorizados, toda la información que consideren necesaria para verificar la documentación que presentamos.

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

Debidamente autorizado para firmar esta presentación por y en nombre de (*nombre de la Empresa consultora*) el día..... del mes..... de 2024, con domicilio legal en:

.....
(Firma)

.....
(en calidad de.....)

13 ANEXO II – CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

1. CRITERIOS GENERALES DE EVALUACION

1.1. Los requisitos detallados en el punto 2 de las condiciones referidos al contenido del primer sobre, serán evaluados conforme a los siguientes criterios que a continuación se exponen.

La empresa consultora cuya puntuación no alcance el mínimo de **70 puntos** no podrá acceder a la siguiente etapa del proceso de selección.

1.2. Para la **calificación de las Ofertas indicadas como Sobre 1. Propuesta Técnica y como Sobre 2 Propuesta Económica**, la Contratante aplicará el método denominado **Selección Basada en Calidad (SBC)**.

LA EMPRESA QUE OBTENGA EL MAYOR PUNTAJE TECNICO SERA NOTIFICADA PARA LA APERTURA DE SU PROPUESTA ECONOMICA PARA SU EVALUACION Y POSTERIOR NEGOCIACION DEL CONTRATO.

1.3 Criterio para desempate de ofertas: **En caso de que se diera empate en los puntajes, entre 2 (dos) o más oferentes que cumplan con todos los requisitos establecidos en las Bases y Condiciones, el comité de evaluación analizará la capacidad técnica de los oferentes, conforme a la mayor cantidad de contratos ejecutados satisfactoriamente y/o referencias que confirmen un desempeño satisfactorio en el desarrollo de actividades referidas al ámbito de la presente consultoría.**

2. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se aplicará el método denominado Selección Basada en Calidad (SBC). La empresa consultora cuya puntuación no alcance el mínimo de 70 puntos no podrá acceder a la siguiente etapa del proceso de selección.

El puntaje técnico mínimo para calificar es de 70 puntos de los 100.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

| CONCEPTOS | Puntaje Máximo |
|---|----------------|
| 1. Evaluación de la empresa | 10 |
| Experiencia General (cumple/no cumple) | 0 |
| Experiencia específica (requerida en el numeral V de los TDR) | 10 |
| 2. Evaluación de la Propuesta Técnica | 30 |
| Enfoque técnico | 20 |
| Plan de trabajo | 10 |
| 3. Evaluación del Equipo de trabajo | 60 |
| Formación académica del equipo de trabajo | 20 |
| Experiencia Laboral del equipo de trabajo | 40 |
| TOTAL | 100 |

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA**Enfoque técnico: 20 puntos**

- Las propuestas que cubran en forma completa los servicios requeridos en los Términos de Referencia, plantean el enfoque que darán al servicio y realizan una descripción detallada de la forma en que darán cumplimiento a las actividades, se le otorgará **20 Puntos**.
- Las propuestas que no desarrollen de manera detallada el enfoque de trabajo, se le otorgará **10 Puntos**.
- Las propuestas que no presentan el enfoque técnico tendrán **0 puntos**.

Plan de Trabajo: 10 puntos

- Las propuestas que presentan un Plan de Trabajo que detalle las actividades del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas, posibles KPIs, responsables y las fechas de entrega de los informes, además de ser consistente con la propuesta técnica y la metodología, demostrando una comprensión de los términos de referencia y la habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible: se le otorgará **10 puntos**.
- Presenta un Plan de trabajo que contenga un cronograma genérico de actividades, coherentes con la metodología y la organización propuesta, mostrando los tiempos y duración de las acciones que desarrollarán en el periodo de ejecución de los servicios, se le otorgará **5 puntos**.
- Las propuestas que no presenten Plan de Trabajo tendrán **0 puntos**.

EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**Formación Académica del Equipo - Total de puntos: 20**

| Parámetros de Evaluación | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|---|---|---------------|
| N° | Equipo de Trabajo | Cumple/ No Cumple | Estudios de Posgrado | Puntos |
| 1 | Líder de Proyecto | Título universitario en Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines. | Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts) | 5 |
| 2 | Desarrollador de software | Título universitario en Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos. | Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 40hs.) se otorgará 2 (dos) puntos por cada certificado (hasta un máximo de 10pts) | 10 |
| 3 | Diseñador UX/UI | Título universitario en carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos. | Cursos culminados en UX, UI y/o temas afines (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts) | 5 |
| Total de puntos | | | | 20 |

Obs. Las especializaciones o cursos declaradas deberán estar avaladas por el título y/o certificado. Son consideradas áreas afines las mencionadas en la experiencia específica solicitadas.

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

Experiencia Laboral del equipo de trabajo - Total de puntos: 40

| N° | Equipo de trabajo | Experiencia Específica | Puntos por cada trabajo | Puntaje máximo |
|-------------------------------------|---------------------------|--|-------------------------|----------------|
| 1 | Líder de Proyecto | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: - Al menos 3 años como Project Manager. - Experiencia en proyectos con instituciones públicas. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo adicional en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 6 meses (hasta 5 pts.) | 2,5 | 5 |
| 2 | Desarrollador de software | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: - Al menos un año en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI. Se otorgará 5 puntos por cada trabajo en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta 30 pts.) | 5 | 30 |
| 3 | Diseñador UX/UI | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: en diseño de interfaz para chatbots conversacionales. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo en las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta un máximo de 5 pts.) | 2,5 | 5 |
| Total experiencia específica | | | 40 | |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

13.1 APENDICE A DEL ANEXO II – DOCUMENTACIÓN DE FIRMAS CONSULTORAS

Se realizará bajo el criterio de “Cumple/No cumple”. El incumplimiento total o parcial de los ítems señalados como “SUSTANCIAL” determinará que el Oferente sea calificado como NO ELEGIBLE en el presente concurso.

| DOCUMENTACION | | CUMPLE | |
|---|---|--------|----|
| | | SI | NO |
| Personas Jurídicas | | | |
| <u>Para Oferentes domiciliados en la República del Paraguay.</u> | | | |
| a | Carta de Presentación, conforme al modelo del Anexo I que se adjunta, con la (s) firma (s) del/los representante(s) legal (es). Sustancial | | |
| b | Copia autenticada del Estatuto de la empresa u otro documento de conformación, debidamente registrado en la Dirección General de los Registros Públicos. Además, deberán acompañarse las escrituras de las modificaciones del mismo. En caso de las Sociedades Anónimas deberán presentar, adicionalmente, el acta de la última Asamblea y los nombres de los directores en funciones. Sustancial | | |
| c | Autorización para representar y firmar en nombre del oferente a través de un Poder especial pasado ante Escribanía Pública, en el que conste la capacidad del representante para obligar y/o contratar. En aquellos casos en que el Estatuto especifique la representación de la firma, no será necesaria la presentación de este requisito. Sustancial | | |
| d | Fotocopia autenticada de cédula de identidad del firmante de la oferta. Sustancial | | |
| e | Fotocopia simple del RUC de la empresa | | |
| f | Fotocopia simple de la última declaración de IVA y/o Impuesto a la Renta. | | |
| g | Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado Paraguayo, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 40 de la Ley 2051/2003 de Contrataciones Públicas. | | |
| h | Curriculum Vitae original firmado por los profesionales a ser afectados a la presente consultoría, de acuerdo al Anexo III. | | |
| i | Compromiso de trabajo original firmado por los profesionales asignados al servicio, de acuerdo al Anexo IV. | | |
| j | Declaración jurada en donde se indica la disponibilidad de recursos humanos y capacidades. | | |
| k | Declaración Jurada firmada por los profesionales asignados al servicio de no ser funcionario público en actividad a excepción del ejercicio de la docencia. | | |
| l | Propuesta Técnica. Sustancial | | |
| m | Declaración Jurada por la que el oferente garantiza, que no se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes referentes al trabajo infantil estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138, y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código de la Niñez y la Adolescencia y demás Leyes y normativas Vigentes en la República del Paraguay. | | |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| DOCUMENTACION | | CUMPLE | |
|---------------------------|---|--------|----|
| | | SI | NO |
| n | Copia de los balances contables de los 3 años (2020,2021 Y 2022) | | |
| o | Propuesta Económica (Sobre 2 – Propuesta Económica) Sustancial | | |
| p | Formulario de Información sobre el Oferente | | |
| CONSORCIOS | | | |
| a | Carta de Presentación, conforme al modelo del Anexo I que se adjunta, con la (s) firma (s) del/los representante(s) legal (es) del consorcio. Sustancial | | |
| b | Consortio constituido o acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. El acuerdo de intención deberá estar suscripto por los representantes legales de cada uno de los integrantes del Consortio. Puede estar formalizado en instrumento privado, pero las firmas de los representantes legales que suscriben el acuerdo de intención deberán estar certificadas por Escribano Público. Sustancial | | |
| c | Poder suficiente del firmante de la oferta, otorgado por Escritura Pública por los integrantes del consorcio. El firmante debe contar con facultades suficientes para firmar la oferta y asumir solidariamente en representación de los integrantes los compromisos emergentes de la presentación de la oferta (no es necesario que el poder esté inscripto en el Registro de Poderes). Sustancial | | |
| d | Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el Estado Paraguayo, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 40 de la Ley 2051/2003 de Contrataciones Públicas. | | |
| e | Curriculum Vitae original firmado por los profesionales a ser afectados a la presente consultoría, de acuerdo al Anexo III. | | |
| f | Compromiso de trabajo original firmado por los profesionales asignados al servicio, de acuerdo al Anexo IV. | | |
| g | Declaración jurada en donde se indica la disponibilidad de recursos humanos y capacidades. | | |
| h | Declaración Jurada firmada por los profesionales asignados al servicio de no ser funcionario público en actividad a excepción del ejercicio de la docencia. | | |
| i | Propuesta Técnica. Sustancial | | |
| j | Declaración Jurada por la que el oferente garantiza, que no se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes referentes al trabajo infantil estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138, y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código de la Niñez y la Adolescencia y demás Leyes y normativas Vigentes en la República del Paraguay. | | |
| k | Copia de los balances contables de los 3 años (2020,2021 Y 2022). | | |
| DOCUMENTOS COMUNES | | | |
| a | Propuesta Económica (Sobre 2 – Propuesta Económica) Sustancial | | |
| b | ANEXO VII - DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE LOS CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN | | |
| c | Formulario de Información sobre el Oferente | | |

13.2 ANEXO II - FORMULARIO DE CV DEL PROFESIONAL ASIGNADO

OFERENTE: _____

A. DATOS PERSONALES

| | |
|---------------------|--|
| Nombre y Apellido | |
| Fecha de Nacimiento | |
| Nacionalidad | |
| Dirección Actual | |
| Teléfono y Fax | |
| E-mail | |

B. FORMACIÓN ACADÉMICA⁸:

| Nivel de Estudios | Título Obtenido | Universidad o Institución Educativa | Año de Egreso | Duración Años |
|---------------------------|-----------------|-------------------------------------|---------------|---------------|
| UNIVERSITARIOS | | | | |
| MASTERADO | | | | |
| CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN | | | | |

C. EXPERIENCIA GENERAL:

| Cargo | Funciones y actividades | Periodo de Servicio (indicar Día, mes y año) ⁸ | Institución | Referencia ⁸ |
|-------|-------------------------|---|-------------|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Agregar líneas en caso de ser necesarias.

D. EXPERIENCIA ESPECIFICA:

| Cargo | Funciones y Actividades | Periodo de Servicio (indicar Día, mes y año) ⁸ | Institución | Referencia ⁸ |
|-------|-------------------------|---|-------------|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

⁸ La información contenida en este formulario requiere ser acreditada.⁸ Se deberá incluir la fecha (mm/aa) y año de inicio y fin del servicio para que la experiencia sea calificada.⁸ Incluir el nombre, dirección y teléfono o e-mail.⁸ Se deberá incluir la fecha (mm/aa) y año de inicio y fin del servicio para que la experiencia sea calificada.⁸ Incluir el nombre, dirección y teléfono o e-mail de la empresa y/o institución.

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| |
|--|
| <p>ACTIVIDADES QUE DESARROLLARA EL PROFESIONAL EN LOS SERVICIOS A SER PRESTADOS POR EL OFERENTE (Descripción, tiempo aproximado de servicios y dedicación parcial o completa)</p> |
| |

Por el presente manifiesto bajo Declaración Jurada la veracidad de la información contenida en este formulario, y autorizo a cualquier persona natural o jurídica a suministrar al Contratante, toda la información que considere necesaria para verificar la misma.

Firma del Profesional Asignado

Lugar

Fecha

13.3 ANEXO II - COMPROMISO DEL PERSONAL

(MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE TRABAJO A SER PRESENTADA POR CADA UNO DE LOS PROFESIONALES QUE EL OFERENTE SE COMPROMETE A ASIGNAR AL PROYECTO)

LUGAR Y FECHA

Yo ,.....

Con especialidad en

.....

Me comprometo durante el período de

.....

a prestar mis servicios profesionales en la actividad de.....

.....

.....
y a no realizar ninguna otra actividad profesional durante ese periodo que pueda afectar el desarrollo de mis tareas, en función del plan de trabajo y cronograma presentado en la propuesta técnica de la firma "xxxxx", en caso de que la misma sea adjudicada.

Firma del Representante

Firma del Profesional

14. ANEXO III - MODELO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTA ECONOMICA

A: **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI.**
Humaitá 525 e/ 14 de Mayo y 15 de Agosto, Asunción - Paraguay

Ref.: **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD**

(Nombre de la firma oferente) en calidad de oferente, después de haber analizado la carta de invitación, los términos de referencia y demás documentos de la invitación, propone realizar el Servicio por el precio que se detalla más abajo y en los plazos determinados en los términos de referencia.

El precio total propuesto para la ejecución del contrato conforme a los términos de referencia y nuestra propuesta económica es de IVA Excluido.

Declaramos que conocemos y aceptamos en todo y cuanto corresponde las leyes, decretos y reglamentos vigentes en la República del Paraguay y sus disposiciones reglamentarias y complementarias.

Aceptamos, además, que la presentación de nuestra propuesta económica no significará un compromiso y obligatoriedad para suscribir el contrato.

Observación: Se debe presentar presupuesto desglosado de actividades, precios unitarios, cantidades y costo total. Asignar presupuesto para equipamiento.

Atentamente,

Debidamente autorizado para firmar la propuesta por y en nombre de (*Nombre de la empresa oferente*)

El día _____ del mes de _____ de _____

[firma]

[en calidad de]

15. ANEXO IV – TERMINOS DE REFERENCIA

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA “Apoyo a la implementación de la Estrategia Nacional de Innovación de Paraguay”

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios de diseño y desarrollo de atención omnicanal vía chatbot para la AFD

I. ANTECEDENTES

La Unidad de Gestión de la Presidencia de la República – UGPR y la Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI, han suscrito un Convenio de Cooperación Técnica No Reembolsable con la Cooperación Andina de Fomento – CAF, para el apoyo a la implementación y consolidación de la Estrategia Nacional de Innovación – ENI, enfocado al Desafío Nacional de Innovación “Paraguay Protegido y Resiliente”, con el objetivo de orientar los esfuerzos y capacidades de innovación para promover la innovación pública y la formación de capital humano para innovar.

La ENI nace formalmente el 8 de agosto de 2019 con el Decreto Presidencial N° 2314/2019 conformándose un Equipo Impulsor y un Equipo Operativo, con componentes específicos para definir los desafíos a nivel sectorial, la hoja de ruta para los desafíos a corto, mediano y largo plazo y una propuesta de gobernanza para llevar a cabo la citada estrategia, a partir del cual la ENI ha centrado sus esfuerzos en la articulación social y empresarial, el diseño y desarrollo de políticas públicas innovadoras asociadas a desafíos identificados como prioritarios en distintas áreas y sectores.

El Equipo Operativo de la ENI desarrolló un plan de acción año 2022 - 2023 con 2 ejes: i) Innovación Pública: Generamos capacidad instalada en instituciones públicas con habilidades y procesos más ágiles e innovadores para diseñar políticas públicas y servicios a la ciudadanía. ii) Capital Humano para innovar: Generamos y promovemos programas para la formación de talentos para la innovación. Las acciones estipuladas dentro del plan responden a un objetivo principal que es la instalación de la política de innovación en la agenda de todos los poderes del estado.

En este marco, junto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), se ha desarrollado dos ediciones del Programa de formación “Innovadores Públicos” que tiene tuvo como resultado el diseño de soluciones para los desafíos concretos de cada una de las instituciones participantes, entre ellas, la Agenda Financiera de Desarrollo (AFD).

En este contexto, la presente cooperación técnica, apoyará la puesta en marcha del plan de acción de la estrategia nacional de innovación, a cuyo efecto se requiere la contratación de profesionales altamente capacitados y con experiencia para llevar adelante las actividades y logro de objetivos.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General: Mejorar la estrategia de difusión de los productos que ofrece la AFD e impulsar la demanda de productos crediticios.

Objetivos específicos:

- Establecer un canal de comunicación directo con los beneficiarios finales y potenciales clientes, mediante una plataforma conversacional (chatbot), con atención al cliente 24/7
- Captar información relevante sobre las necesidades del mercado, préstamos solicitados, así como sobre la utilización de los Productos de la AFD, recopilando datos revelados por usuarios, midiendo y analizando interacciones con los mismos.
- Distribuir contenido relevante y promocionales de productos de la AFD.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las actividades mencionadas a continuación son enunciativas, pudiendo realizar otras actividades que contribuyan al cumplimiento del objetivo, siempre que las mismas no se aparten de la naturaleza del servicio:

1. Item 1: Set up de la plataforma

Suministrar una plataforma de atención omnicanal y chatbot conversacional para mejorar la experiencia de atención al cliente, automatizando los procesos de atención a fin de mejorar el flujo de comunicación y captación de datos.

- a) Se deben dar de alta los siguientes canales:
 - WhatsApp API Oficial
 - Web chat en el sitio web de la AFD
- b) Se requiere contar con el asesoramiento y gestión del proveedor con la firma META para el alta y aprobación de la API de WhatsApp del número que la AFD defina.
- c) En el canal de WhatsApp se debe contemplar la implementación de un chatbot conversacional con inteligencia artificial (IA) con entendimiento de lenguaje natural (NLU).
- d) Se debe contemplar la implementación de IA con búsqueda de información en 30 documentos diferentes.
- e) Contemplar licencias para 20 usuarios (agentes y supervisores) en simultáneo.

2. Item 2: funcionalidades requeridas de la plataforma

a) Panel del Operador

Se requiere contar con un tablero de control que permita gestionar las comunicaciones iniciadas por los usuarios, soportando flujos de comunicación automáticos (bots) que eventualmente puedan ser derivados a un agente para su atención directa.

Este Panel debe ser omnicanal, es decir que las conversaciones de los distintos canales que se den de alta (WhatsApp, Web Chat) serán atendidas por los agentes desde la misma interfaz de usuario. Además, es multimedia, ya que permite el envío y recepción de:

- Imágenes
- Videos
- Documentos
- Ubicación
- Audios

La solución debe interpretar audios y textos enviados por los usuarios. Y en caso de ser necesario, debe permitir derivar a un agente (humano) una conversación para ser atendida de forma personalizada, manteniendo disponible la totalidad de la conversación iniciada previamente por el bot, para una mejor atención.

Los agentes de atención podrán estar organizados en distintos grupos según los temas que atienden y conforme lo defina la AFD. Por lo tanto, la plataforma deberá permitir derivar la conversación a la bandeja del grupo que corresponda según el flujo previo establecido de dicha conversación. Se requiere entonces que tanto la administración de grupos y usuarios como las funcionalidades necesarias para la atención de chats por parte de un funcionario, sean provistas por la plataforma.

b) Generación de reportes y métricas

La plataforma debe proveer un módulo que permita contar con la trazabilidad y visualizar métricas sobre el uso y desempeño de cada uno de los bots, de los agentes.

Se requiere Dashboard de las métricas mencionadas y contar con los datos para su manipulación con el objetivo de realizar análisis a medida. Se valorará que el acceso a los datos pueda lograrse mediante algún mecanismo de integración directa entre sistemas (B2B mediante API's).

Estos datos podrán incluir tópicos de conversación más frecuentes, motivos de contacto, rango horario de mayor contacto, tiempo promedio de resolución de ticket, áreas con

mayor derivación de conversaciones, perfil de clientes (edad, sexo, ingresos, cliente de qué IFI es, capacidad de pago, etc.), productos consultados, entre otros, siendo este listado referencial y no taxativo.

Todos deberán permitir la descarga de los datos en diferente formatos como por ejemplo (.xls.csv,etc). Los mismos deberán poder ser importados por una de estas herramientas con las que cuenta la AFD (Cognos / Power BI).

e) Autenticación:

d)

e) Autenticación de usuarios a la aplicación, la gestión de usuarios propia, es decir la creación y administración de usuarios y el perfilado de los mismos, esto es, un usuario con privilegios de Administrador puede asignar o denegar permisos de acceso a cada módulo de la plataforma a otros usuarios.

f) Integraciones:

La forma de consumo de Web Services desde internet hacia la red interna y viceversa, se deberá realizar por la Plataforma de Servicios de utilizando protocolos estándar HTTPS y en forma de servicios SOAP o REST.

c) Disponibilidad:

La disponibilidad del sistema debe ser continua con un nivel de servicio para los usuarios de 7 días a la semana, las 24 horas. Además, debe contemplar requerimientos de confiabilidad y consistencia de los datos.

En caso de fallas de algún componente no debe haber pérdida de información.

d) Seguridad:

El servicio adjudicado está sujeto a la realización de evaluaciones de cumplimiento de los aspectos de ciberseguridad por parte de AFD.

Los servicios contratados podrán ser auditados por AFD, con el objetivo de validar el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información y aseguramiento de la cadena de suministros, con una frecuencia de una vez al año (previa coordinación entre el adjudicatario y AFD), la ejecución de estas auditorías estará bajo el resorte de AFD.

g) Consideraciones para despliegue de servicios en la nube:

Los datos, sin importar el lugar de residencia son de pertenencia de AFD, no pueden ser utilizados para ningún otro fin que no sea lo estipulado en el contrato entre AFD y quien resultase ganadora del presente llamado.

Los datos de negocio cuando estén en tránsito y reposo deberán ser cifrados.

La comunicación entre la plataforma y los clientes siempre deberá ser cifrada mediante protocolos estándares, principalmente HTTPS.

La AFD ofrecerá un único punto de acceso para sus servicios.

3. Item 3: Soporte:

Se debe considerar soporte bajo las siguientes condiciones requeridas:

- Suministro de nuevas versiones de producto para mantener el Software actualizado, Arreglos, alertas de seguridad, Versiones de Mantenimiento, Actualizaciones Mayores, Actualizaciones Menores, paquetes de servicio, actualización de la documentación.
- Soporte de lunes a viernes de 8 a 16 horas.
- Reporte de incidentes para estudio de causa raíz (root cause analysis) y eventual corrección del fallo del producto si así se determina.
- Ingreso de consultas de tipo técnico ante la habilitación de una nueva funcionalidad (feature) que no funcione como es esperado en modalidad remota.
- Acceso a toda la base de conocimiento, documentación técnica de todos los productos y soluciones a errores conocidos o reportados por otros clientes.
- Herramienta de gestión de incidentes con tiempos de respuesta establecidos por severidad.

Se detalla a continuación los tiempos de respuesta según los niveles de criticidad de la incidencia reportada:

- Severidad Alta - indisponibilidad del servicio/producto – **1 hora**
- Severidad Media - falla de algún componente o funcionalidad que de cualquier forma permite mantener en funcionamiento el producto. – **2 horas**
- Severidad Baja - falla eventual o preventiva – **8 horas**.

4. Item 4: Transferencia de conocimiento:

4.1 Capacitaciones

Realizar capacitaciones al equipo técnico de la AFD para el diseño y configuración de los árboles conversacionales y elaboración y armado de los reportes respectivos, de acuerdo a los objetivos planteados.

Llevar adelante un mínimo de 2 horas de asistencia en formación y capacitación para el equipo implementador.

4.2 Código fuente

El proveedor deberá entregar el código fuente en un formato legible y bien documentado a la AFD y al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), junto con toda la información necesaria para su compilación e implementación. El Ministerio se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas del código fuente para garantizar que cumple con los estándares de calidad y seguridad.

5. Ítem 5: Tráfico e interacciones:

Se debe contemplar un tráfico de máximo 12.000 sesiones entrantes al año.

Aclaración: 1.000 sesiones mensuales deberán ser gratuitas conforme a la política de META.

IV. RESULTADOS/ENTREGABLES Y CRONOGRAMA DE PAGOS

El contrato es por productos. Los honorarios serán desembolsados según el siguiente cronograma de pagos:

| Resultados | Fecha | % de Pago sobre el monto total del contrato |
|--|--|---|
| Producto 1 - Presentación de cronograma de trabajo. - Set up de la plataforma. | A los 1 (un) mes de la firma de contrato. | 20% |
| Producto 2 - Capacitación al equipo implementador para uso de la plataforma. - Informe de actividades del periodo, especificando los factores que han intervenido en el desarrollo del trabajo. | A los 2 (dos) meses de la firma del contrato | 15% |
| Producto 3 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Primer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 3 (tres) meses de la firma de contrato | 15% |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| | | |
|---|--|-----|
| Producto 4 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Segundo informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 4 (cuatro) meses de la firma de contrato | 15% |
| Producto 5 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Tercer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 5 (cinco) meses de la firma de contrato | 15% |
| Producto 6 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Cuarto informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 6 (seis) meses de la firma de contrato | 20% |

V. PERFIL (REQUISITOS) DE LA EMPRESA:**Experiencia:****● Experiencia General:**

- Experiencia mínima de 5 años en el desarrollo y comercialización de software as a service.
- Experiencia previa en el diseño, desarrollo e implementación de chatbots, preferiblemente utilizando tecnologías de procesamiento de lenguaje natural (NLP).

● Experiencia Específica:

- Experiencia mínima de un año en el desarrollo y comercialización de software con el modelo GPT-4 de OpenAI.
- Habilidad para diseñar una experiencia de usuario (UX) efectiva, amigable e intuitiva, considerando los principios de diseño centrado en el usuario.

En caso de que el Oferente no sea el fabricante del software, se podrá considerar la experiencia del fabricante o propietario de los bienes ofertados siempre y cuando el Oferente acredite la cadena de autorizaciones respectivas.

En caso de tratarse de un Consorcio, éste podrá acreditar el cumplimiento de los requisitos en forma combinada.

h) VI. PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO:

El equipo de la empresa de desarrollo deberá incluir, al menos los siguientes tres profesionales:

1. Líder de proyecto:

- Egresado de la carrera de Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines.
- Experiencia general de al menos 5 años en empresas de desarrollo de software o similares.
- Experiencia de al menos 3 años como Project Manager o Gestor de Proyectos de software y desarrollo web.
- Experiencia en proyectos con instituciones públicas (deseable).

2. Desarrollador de software:

- Egresado de la carrera de Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de al menos 5 años en desarrollo de software.
- Experiencia específica de un año o más en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI.

3. Diseñador UX/UI:

- Egresado de la carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos.
- Experiencia general de 3 años o más en diseño gráfico, diseño de interfaz gráfica de usuario y/o experiencia de usuario (UX)
- Experiencia específica en diseño de interfaz para chatbots conversacionales.
- Cursos y formación en experiencia de usuario (UX), diseño de interacción y/o diseño de interfaz gráfica de usuario (UI).

La Empresa contratada podrá incorporar otros profesionales al equipo de trabajo, además de los profesionales declarados, bajo la responsabilidad exclusiva de la Empresa conforme a las necesidades de implementación o ejecución de actividades específicas definidas en el plan propuesto, sin que ello implique una modificación de resultados y

precio. Un mismo profesional podrá demostrar competencia y capacidad en más de un perfil.

i) VII. CARACTERÍSTICAS DE LA CONSULTORÍA

Duración del contrato: Tendrá una duración de 6 meses a partir de la firma del contrato. Cualquier prórroga a este plazo, no implicará aumento de los honorarios acordados por las partes.

Categoría y modalidad: Consultoría de suma alzada.

Lugar de trabajo: Presencial en las oficinas propias de la empresa, teletrabajo o en su defecto donde la naturaleza del trabajo lo requiera. En caso de necesidad, la empresa contratada deberá acudir además a reuniones que guardan relación con el objeto del contrato.

VIII. VALOR TOTAL Y FORMA DE PAGO

El valor total del contrato se fija en **USD 17.000 exentos de IVA** (Dólares americanos diecisiete mil). Los pagos serán efectuados por la OEI, contra la presentación de la factura legal vigente y los productos aprobados conforme a lo establecido en el numeral IV, a solicitud de la Coordinación General del Proyecto. Estos productos servirán como instrumentos para el análisis y aprobación de los trabajos encomendados. En el caso de tratarse de una empresa extranjera, los pagos serán realizados por transferencia bancaria. Los costos asociados a este último están incorporados dentro del presupuesto del servicio.

j) IX. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión del contrato y aprobación de productos entregados estará a cargo de la UGPR y la Dirección General de Innovación Productiva y Economía Digital dependiente del MITIC.

X. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

| CONCEPTOS | Puntaje Máximo |
|---|----------------|
| 1. Evaluación de la empresa | 10 |
| Experiencia General (cumple/no cumple) | 0 |
| Experiencia específica (requerida en el numeral V de los TDR) | 10 |
| 2. Evaluación de la Propuesta Técnica | 30 |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| | |
|--|------------|
| Enfoque técnico | 20 |
| Plan de trabajo | 10 |
| 3. Evaluación del Equipo de trabajo | 60 |
| Formación académica del equipo de trabajo | 20 |
| Experiencia Laboral del equipo de trabajo | 40 |
| TOTAL | 100 |

EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA**Enfoque técnico: 20 puntos**

- Las propuestas que cubran en forma completa los servicios requeridos en los Términos de Referencia, plantean el enfoque que darán al servicio y realizan una descripción detallada de la forma en que darán cumplimiento a las actividades, se le otorgará **20 Puntos**.
- Las propuestas que no desarrollen de manera detallada el enfoque de trabajo, se le otorgará **10 Puntos**.
- Las propuestas que no presentan el enfoque técnico tendrán **0 puntos**.

Plan de Trabajo: 10 puntos

- Las propuestas que presentan un Plan de Trabajo que detalle las actividades del trabajo, su contenido y duración, fases y relaciones entre sí, etapas, posibles KPIs, responsables y las fechas de entrega de los informes, además de ser consistente con la propuesta técnica y la metodología, demostrando una comprensión de los términos de referencia y la habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible: se le otorgará **10 puntos**.
- Presenta un Plan de trabajo que contenga un cronograma genérico de actividades, coherentes con la metodología y la organización propuesta, mostrando los tiempos y duración de las acciones que desarrollarán en el periodo de ejecución de los servicios, se le otorgará **5 puntos**.
- Las propuestas que no presenten Plan de Trabajo tendrán **0 puntos**.

EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**Formación Académica del Equipo - Total de puntos: 20**

| Parámetros de Evaluación | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--|--|--------|
| N° | Equipo de Trabajo | Cumple/ No Cumple | Estudios de Posgrado | Puntos |
| 1 | Líder de Proyecto | Título universitario en Ingeniería Informática, Ciencias de la Computación, Análisis de Sistema o carreras afines. | Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts) | 5 |
| 2 | Desarrollador de software | Título universitario en Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, | Cursos culminados en áreas afines a la consultoría (a partir de 40hs.) se otorgará 2 (dos) | 10 |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| | | | | |
|------------------------|-----------------|---|--|-----------|
| | | Análisis de Sistemas, programación o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos. | puntos por cada certificado (hasta un máximo de 10pts) | |
| 3 | Diseñador UX/UI | Título universitario en carrera de Diseño Gráfico, Marketing, Diseño Industrial, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Informática o carreras afines al diseño y desarrollo de sistemas informáticos. | Cursos culminados en UX, UI y/o temas afines (a partir de 10hs.) se otorgará 1 (un) punto por cada certificado (hasta un máximo de 5pts) | 5 |
| Total de puntos | | | | 20 |

Obs. Las especializaciones o cursos declaradas deberán estar avaladas por el título y/o certificado. Son consideradas áreas afines las mencionadas en la experiencia específica solicitadas.

Experiencia Laboral del equipo de trabajo - Total de puntos: 40

| N° | Equipo de trabajo | Experiencia Específica | Puntos por cada trabajo | Puntaje máximo |
|-------------------------------------|---------------------------|--|-------------------------|----------------|
| 1 | Líder de Proyecto | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: - Al menos 3 años como Project Manager. - Experiencia en proyectos con instituciones públicas. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo adicional en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 6 meses (hasta 5 pts.) | 2,5 | 5 |
| 2 | Desarrollador de software | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: - Al menos un año en implementación de chatbots y trabajos con modelos de lenguaje natural como GPT-4 de OpenAI. Se otorgará 5 puntos por cada trabajo en una de las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta 30 pts.) | 5 | 30 |
| 3 | Diseñador UX/UI | Experiencia general: se evaluará bajo el criterio de: Cumple/No cumple. | Cumple/No cumple | 0 |
| | | Experiencia específica: en diseño de interfaz para chatbots conversacionales. Se otorgará 2,5 puntos por cada trabajo en las especificidades detalladas que tengan una duración mínima de 3 meses (hasta un máximo de 5 pts.) | 2,5 | 5 |
| Total experiencia específica | | | 40 | |

16. ANEXO V - CRONOGRAMA DE PAGOS**CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD**

El presupuesto total para la consultoría es US\$ 17.000,00 (Dólares Americanos Diecisiete mil), IVA excluido, ser pagados de acuerdo con el siguiente esquema:

| Resultados | Fecha | % de Pago sobre el monto total del contrato |
|---|--|--|
| Producto 1 - Presentación de cronograma de trabajo. - Set up de la plataforma. | A los 1 (un) mes de la firma de contrato. | 20% |
| Producto 2 - Capacitación al equipo implementador para uso de la plataforma. - Informe de actividades del periodo, especificando los factores que han intervenido en el desarrollo del trabajo. | A los 2 (dos) meses de la firma del contrato | 15% |
| Producto 3 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Primer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 3 (tres) meses de la firma de contrato | 15% |
| Producto 4 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Segundo informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 4 (cuatro) meses de la firma de contrato | 15% |
| Producto 5 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año. - Tercer informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | A los 5 (cinco) meses de la firma de contrato | 15% |
| Producto 6 - Presentación de reportes de tráfico y consumo de | A los 6 (seis) meses de la firma de | 20% |

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

| | | |
|--|-----------------|--|
| <p>interacciones mensuales de la plataforma hasta un máximo total de 12.000 sesiones entrantes al año.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuarto informe con principales resultados del uso práctico del chatbot con usuarios reales de acuerdo a las métricas proveídas por el equipo implementador de la AFD. | <p>contrato</p> | |
|--|-----------------|--|

17. ANEXO VI – MODELO DE CONTRATO

Contrato N° xx /2024

CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD.

CONTRATO DE SERVICIOS

La Organización de Estados Iberoamericanos - OEI (en adelante LA CONTRATANTE), representado en éste acto por el **Señor German García da Rosa Moure**, Director de la oficina de la OEI, y el señor/a **xxxxxxx xxxxxx** en su carácter de representante de la empresa NOMBRE DE LA EMPRESA, (en adelante la FIRMA CONSULTORA), convienen en celebrar el presente Contrato para la realización de Servicios de consultoría para la **CONSULTORÍA NACIONAL PARA SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE ATENCIÓN OMNICANAL VÍA CHATBOT PARA LA AFD.**

CLÁUSULA PRIMERA: La FIRMA CONSULTORA, se compromete a brindar a la CONTRATANTE los servicios de Consultoría que se detallan en los Términos de Referencia (Anexo 1), dentro de los plazos y en un todo de acuerdo con lo contemplado en su Propuesta Técnica (Anexo 2) y que se adjuntan al presente Contrato formando parte del mismo.

CLÁUSULA SEGUNDA: La FIRMA CONSULTORA se compromete a que los trabajos sean realizados por el equipo de profesionales incluidos en su Propuesta Técnica la cual se adjunta como Anexo 2. La FIRMA CONSULTORA declara que ninguna de las personas asignadas por la misma para prestar los servicios requeridos por LA CONTRATANTE, de conformidad con este Contrato, son o fueron en los seis meses anteriores a su contratación funcionarios temporales o permanentes de la institución indicada en los Términos de Referencia como beneficiario de las actividades de esta consultoría

CLÁUSULA TERCERA: La posición frente a la CONTRATANTE de la FIRMA CONSULTORA o la de cualquier persona, inclusive funcionarios, agentes, representantes o expertos, asignados por esta para prestar servicios de conformidad con el presente Contrato, será el de contratista independiente. Ninguna de las estipulaciones del presente Contrato podrá ser interpretada como creadora de un vínculo laboral entre LA CONTRATANTE y cualquier persona asignada por la FIRMA CONSULTORA para prestar servicios bajo el presente Contrato.

CLÁUSULA CUARTA: LA CONTRATANTE no será responsable por el pago o la retención de ningún impuesto, prima, seguro u otra remuneración adicional por cualquier concepto, que puedan incidir sobre los ingresos de la FIRMA CONSULTORA, y que sus agentes, funcionarios, representantes o expertos, perciban por la prestación de servicios pactados bajo el presente Contrato. Será de exclusiva responsabilidad de la FIRMA CONSULTORA obtener y mantener para sus funcionarios, representantes, agentes o expertos el seguro médico, de vida, de seguridad social u otra cobertura que sea requerida por la legislación nacional.

CLÁUSULA QUINTA: En caso que cualquier persona asignada por la FIRMA CONSULTORA para prestar servicios de conformidad con el presente Contrato,

formular una queja, hiciere una reclamación o presentare una demanda de naturaleza administrativa o judicial relacionada con la ejecución de éste Contrato, contra la FIRMA CONSULTORA o LA CONTRATANTE, sus agentes, funcionarios, representantes o expertos, la FIRMA CONSULTORA cubrirá todos los gastos, costos honorarios de abogado, pérdidas y daños en que LA CONTRATANTE, sus funcionarios o representantes pudieran incurrir con relación a dicha queja, reclamación o demanda.

CLÁUSULA SEXTA: Para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, la FIRMA CONSULTORA se compromete a mantener el plantel de profesionales técnicos nominados en la Propuesta Técnica. Los mismos, podrán ser sustituidos sólo por causas debidamente justificadas, previa aprobación de LA CONTRATANTE. El personal propuesto por la FIRMA CONSULTORA para incorporarse a los trabajos, deberá contar con iguales o mejores antecedentes y calificaciones que el profesional originalmente a cargo de las funciones.

CLÁUSULA SÉPTIMA: La FIRMA CONSULTORA será responsable por el desempeño profesional de las personas que asigne para prestar servicios bajo el presente Contrato y por la supervisión técnica de la misma, con el fin de asegurar el total cumplimiento de los objetivos del presente Contrato y de los requisitos técnicos del mismo, estipulados en los Términos de Referencia que se adjuntan como Anexo 1. En caso de que cualquier tarea desempeñada por los funcionarios, agentes, representantes o expertos de la FIRMA CONSULTORA o que cualquier informe o documento preparado por los mismos fuera considerado insatisfactorio por LA CONTRATANTE, éste notificará a la FIRMA CONSULTORA por escrito especificando el problema. La FIRMA CONSULTORA, a partir de la fecha de recibida la notificación, dispondrá de un periodo de tiempo adecuado, a juicio de LA CONTRATANTE, para subsanar o corregir el problema. Esta situación, no deberá afectar la fecha acordada de presentación del Informe Final, la cual será debidamente incorporada dentro del proyecto de realización del trabajo en línea con lo presentado en su Propuesta Técnica. LA CONTRATANTE, dispondrá de un plazo razonable, a partir de la fecha de entrega de cualquier informe o documento por parte de la FIRMA CONSULTORA para analizar, hacer comentarios, requerir revisiones y/o correcciones al mismo o para aceptarlo.

CLÁUSULA OCTAVA: La FIRMA CONSULTORA se compromete a indemnizar al CONTRATANTE, sus agentes, funcionarios o representantes, por todos los gastos, costos, honorarios de abogado, pérdidas y daños que los mismos pudieran incurrir como consecuencia de los actos u omisiones por imprudencia, impericia, negligencia o mala conducta intencional por parte de la FIRMA CONSULTORA, sus agentes, funcionarios, representantes, expertos o cualquier persona asignada por la FIRMA CONSULTORA para prestar servicios bajo el presente Contrato.

CLÁUSULA NOVENA: En caso que la FIRMA CONSULTORA, durante la vigencia del presente Contrato, tenga acceso a información de carácter confidencial o que constituya propiedad intelectual o industrial de LA CONTRATANTE o de terceros, la FIRMA CONSULTORA, sus agentes, representantes o expertos se comprometen a no revelar dicha información a terceros, durante la vigencia del presente Contrato o luego de su expiración, salvo mediante autorización previa, expresa y por escrito, del representante autorizado por la CONTRATANTE y del propietario de la información, si fuera el caso.

CLÁUSULA DÉCIMA: La FIRMA CONSULTORA se compromete a no hacer referencia a este Contrato en cualquier forma de publicidad, inclusive en su lista de

clientes, sugiriendo que LA CONTRATANTE prefiere sus servicios a los de otras firmas o empresas. La FIRMA CONSULTORA se compromete a obtener autorización expresa y escrita del representante autorizado de LA CONTRATANTE, antes de utilizar el nombre de LA CONTRATANTE para cualquier fin.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: El presente Contrato tendrá vigencia de acuerdo a lo establecido en los TDRs. La CONTRATANTE se reserva el derecho de terminar el Contrato en cualquier momento antes de su fecha de expiración, mediante notificación escrita a la FIRMA CONSULTORA con una anticipación mínima de diez (10) días. En tal eventualidad la CONTRATANTE pagará solamente a la FIRMA CONSULTORA una suma equivalente a los servicios que hubiere prestado, en forma satisfactoria, durante la vigencia de este Contrato y que no le hubieren sido pagados hasta la fecha de terminación del mismo. Se entiende por forma satisfactoria el haber realizado y entregado, con la aprobación de LA CONTRATANTE, en su caso, los Productos Esperados que se detallan en el Anexo 1. En ningún caso, ello otorgará a la FIRMA CONSULTORA el derecho de pago a indemnización alguna. LA CONTRATANTE podrá suspender los pagos bajo este Contrato en caso de incumplimiento de cualquier obligación contractual por parte de la FIRMA CONSULTORA.

CLÁUSULA DECIMO SEGUNDA: Por los servicios prestados bajo el presente Contrato LA CONTRATANTE pagará a la FIRMA CONSULTORA la suma global fija de **US\$. xxx (Dólares Americanos.), IVA excluido**. Esta suma, incluye todos los gastos y costos que la FIRMA CONSULTORA pueda incurrir en la prestación de los servicios bajo el presente Contrato. La CONTRATANTE efectuará los pagos de acuerdo con lo previsto en el Anexo 1 del presente Contrato.

CLÁUSULA DECIMO TERCERA: El Señor German García da Rosa Moure, será el representante autorizado de LA CONTRATANTE para los efectos de la firma del presente Contrato o de cualquier modificación en los términos del mismo que sea necesaria. LA CONTRATANTE no será responsable de ningún costo adicional incurrido por la FIRMA CONSULTORA por modificaciones en los términos del presente Contrato que no hayan sido autorizados por escrito por el representante de LA CONTRATANTE. Cualquier costo adicional por la ampliación o modificación de los términos del presente Contrato deberá ser autorizado por escrito por LA CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: La FIRMA CONSULTORA no podrá utilizar, disponer, copiar, transmitir, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes, ni durante, ni después de la prestación del servicio, toda la información recuperada en este proceso, debiendo ser considerada la misma como de estricta y absoluta confidencialidad. Cualquier tipo de comunicación o difusión del proceso de recuperación que se llevará adelante, así como la misma información digitalizada, deberá ser efectuada a través de LA CONTRATANTE, siendo ella la única parte que podrá autorizar cualquier tipo de promoción, difusión e inclusive visitas.

CLÁUSULA DECIMO QUINTA: La FIRMA CONSULTORA, contratará y capacitará al personal que sea utilizado para obtener el producto solicitado, responsabilizándose por cualquier obligación inherente al pago y prestaciones del personal contratado, así como de seleccionar al mismo de acuerdo a las necesidades. LA CONTRATANTE no asume responsabilidad u obligación laboral alguna con el personal contratado por la FIRMA CONSULTORA.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA: Los productos esperados como resultado del presente Contrato, con sus definiciones y vinculaciones, sus fuentes y derechos de autor, serán

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

de propiedad de LA CONTRATANTE. Los mismos, deberán contar con todos aquellos elementos necesarios para su utilización en los términos previstos en el Anexo 1 del presente Contrato y en la Propuesta Técnica (Anexo 2) presentada por la FIRMA CONSULTORA. Será responsabilidad de la FIRMA CONSULTORA la entrega de los materiales relativos a cada producto esperado en los medios que, a juicio de LA CONTRATANTE, oportunamente, y mediante comunicación por escrito, se establezcan.

CLAUSULA DECIMO SEPTIMA: Los equipos y/o bienes a ser utilizados por la FIRMA CONSULTORA durante la realización de los trabajos, deberán ser de su propiedad o estar bajo su posesión, y cualquier tipo de daño que sufran durante su operación, por la causa que fuere, estará a su cargo, debiendo reponer y/o reparar inmediatamente el equipo faltante, para continuar con el desarrollo normal del proceso de la consultoría.

CLÁUSULA DECIMO OCTAVA: Cualquier notificación concerniente a este Contrato se considerará debidamente hecha cuando se haya entregado, personalmente o por correo certificado a la parte correspondiente, en la siguiente dirección:

| | |
|--|--|
| CONTRATANTE | FIRMA CONSULTORA |
| Dirección: Humaitá Nº 525 c/ 14 de Mayo | Dirección: XXXXXXXX. |
| Ciudad: Asunción | Ciudad: xxxxxxxxxxxxxxxx |
| Tel/fax: (595 21) 450903/4; Fax: (595 21) 450905 | Tel/fax: xxxxxxxxxxxxxxxx |
| Correo electrónico: contrataciones.ue@oei.org.py | Correo electrónico: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

CLÁUSULA DECIMO NOVENA: En caso de conflictos en la interpretación del presente Contrato, las partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Asunción, Capital de la República del Paraguay, siendo aplicables las leyes de la República del Paraguay.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: La FIRMA CONSULTORA, sus funcionarios, agentes, representantes, expertos, sucesores y cesionarios se someten a todas las obligaciones, acuerdos y responsabilidades incluidos en este Contrato. La FIRMA CONSULTORA no podrá ceder ninguna de sus obligaciones, acuerdo o responsabilidades bajo el presente Contrato ni podrá ceder este Contrato sin el consentimiento por escrito del representante legal de LA CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA: El presente Contrato constituye un acuerdo final entre la CONTRATANTE y la FIRMA CONSULTORA y reemplaza todas las otras comunicaciones, entendimientos o acuerdo, escritos o verbales de carácter previo entre las partes.

En señal de conformidad con las condiciones antes expuestas las partes, por medio de sus representantes autorizados, firman el presente documento en **2 (dos)** originales, a un solo efecto y de un mismo tenor, en la ciudad de Asunción, a los **xx del mes de xxxxxxxx del año 20xx.-**

CONDICIONES DEL CONCURSO

Solicitud de Propuesta N°01/2024

Por la CONTRATANTE

Firma:

Nombre: **German García da Rosa Moure,**

Cargo: Director de la oficina de la OEI en Asunción -Paraguay

Por la FIRMA CONSULTORA

Firma:

Nombre: xxxxxxxxxxxx

Cargo: xxxxxxxx

18. ANEXO VII - TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL E INFORMACION CONFIDENCIAL

En concordancia con lo establecido en los numerales 30 y 31 del Manual de procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones de la OEI-Paraguay, serán aplicables las siguientes disposiciones a los datos de carácter personal e información confidencial que se presente en este proceso y a la contratación del oferente que fuera adjudicado.

19.1. Los tratamientos de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Le informamos que los datos personales a los que la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI) pueda tener acceso en la tramitación de este procedimiento serán tratados con la finalidad de verificar la capacidad de obrar de los candidatos y la acreditación de los criterios de adjudicación del personal adscrito a la ejecución del contrato. Los datos personales del adjudicatario serán publicados en nuestra web <https://oei.int/contrataciones> por criterios de transparencia en la contratación, este tratamiento es necesario y usted consiente el mismo.

19.2. Los datos personales de los candidatos no adjudicatarios serán conservados por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI) por motivos de auditorías sobre los procesos de contratación.

19.3. Los datos objeto del tratamiento no serán cedidos a terceros o a proveedores externos, salvo lo establecido por la legislación vigente. La base legítima del tratamiento en cuestión será la ejecución del contrato mercantil. La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI) conservará los datos mientras tenga lugar la relación contractual entre las partes, conservándose bloqueados los datos posteriormente por el tiempo mínimo que exige la legislación vigente para depurar posibles responsabilidades derivadas del tratamiento.

19.4. Le anunciamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento de sus datos dirigiéndose a la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura (OEI) en Humaitá 525, Asunción - Paraguay o a proteccion.datos@oei.int, acompañando copia de su cédula de identidad civil o documento de identificación personal acreditando debidamente su identidad. En cualquier situación, Ud. tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

19. ANEXO VIII – FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE

[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos.]

Fecha: _____
SP 01/2024 _____

| |
|--|
| 1. Nombre o Razón Social del Oferente: <i>[indicar el nombre jurídico del Oferente]</i> |
| 2. RUC del Oferente: |
| 3. Domicilio legal del Oferente: |
| 3. Información del Representante autorizado del Oferente: Nombre: <i>[indicar el nombre del representante autorizado]</i> Dirección: <i>[indicar la dirección del representante autorizado]</i> Números de teléfono y fax: <i>[indicar los números de teléfono y fax del representante autorizado]</i> Dirección de correo electrónico: <i>[indicar la dirección de correo electrónico del representante autorizado]</i> |