

**CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO Y LA FIRMA INFOCENTER S.A., ADJUDICATARIA DEL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 03/2025, PARA LA "RENOVACIÓN DE LICENCIAS SAP CON SERVICIO DE SOPORTE LOCAL" – ID N° 467436.-**

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 21 días del mes de octubre del año 2025, entre la **INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO (INC)**, con RUC N° 80000089-7, representada en este acto por el señor **GERARDO GUERRERO AGUSTI**, con Cédula de Identidad N° 2.334.559, en su cargo de Presidente que acredita con la exhibición del testimonio del Decreto de la Presidencia de la República N° 140 de fecha 23 de agosto de 2023, denominada en adelante **LA CONTRATANTE**, por una parte, y, por la otra, la firma comercial **INFOCENTER S.A.**, con RUC N° 80023118-0, representada en este acto por la señora **BLANCA CELIA ORTÍZ GUERRERO**, con Cédula de Identidad N° 1.255.149, en su calidad de Gerente Administrativo y el señor **LUIS ANRIQUE AGUERO**, con Cedula de Identidad N° 2.174.549, en su calidad de Director, conforme los confiere el Poder Especial otorgado por Escritura Pública, denominada en adelante **LA PROVEEDORA**, denominada en conjunto **LAS PARTES**, e, individualmente, **PARTE**, acuerdan celebrar este presente contrato, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:-----

**1.ª. OBJETO.**

El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones y obligaciones que asumen **LAS PARTES** con relación a la adjudicación del llamado denominado **"RENOVACIÓN DE LICENCIAS SAP CON SERVICIO DE SOPORTE LOCAL"**, aprobada por Resolución PR N° 453/2025 del 23 de setiembre de 2025, de la Presidencia de la I.N.C.-----

**2.ª. DOCUMENTOS.**

Los documentos contractuales firmados por **LAS PARTES** y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

- (a) El Contrato;
- (b) El Pliego de Bases y Condiciones;
- (c) Los Datos Cargados en el SICP;
- (d) La Oferta de LA PROVEEDORA;
- (e) La Resolución de Adjudicación del Contrato emitida por LA CONTRATANTE y su respectiva Notificación;
- (f) La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato;
- (g) La Garantía Escrita del Servicio; y,
- (h) DD. JJ de Tiempo de Funcionamiento de los Bienes. ✓

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este. -----

**3.ª. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO.**

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso está previsto conforme al **Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) N° 152/25** vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el Número de Identificador en el Portal de las Contrataciones Públicas (ID) N° 467436 y de acuerdo a la siguiente Línea Presupuestaria:

Año	FF	OF	Dpto.	TP	Prog.	SubProg.	Pry	OG	Monto G.
2.025	30	01	99	1	001	00	01	261	418.000.000.-
2.025	30	01	99	1	001	00	01	579	468.874.518.-
<b>Total G</b>									<b>886.874.518.-</b>

**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

**Infocenter Sae**

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.

**GERARDO GUERRERO A.**  
Presidente  
Industria Nacional del Cemento

**4.ª PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

Es el resultado del procedimiento de LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 03/2025 - ID N° 467436, convocado por LA CONTRATANTE, según Resolución PR N° 329/25, que aprobó el pliego de bases y condiciones y autorizó el inicio del llamado. La adjudicación fue realizada según Resolución de la I.N.C PR N° 453/2025 del 23 de setiembre de 2025. -----

**5.ª PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR EL SERVICIO.**

**5.ª1.** Para los fines de este Contrato, se conviene en establecer para el Ítem N° 1 bajo la modalidad Contrato Abierto por monto mínimo de **Guaraníes doscientos cincuenta millones ochocientos mil (G 250.800.000)**, I.V.A. incluido, monto máximo **Guaraníes cuatrocientos dieciocho millones (G 418.000.000)**, I.V.A. incluido, y el Ítem N° 2 por el monto total de **Guaraníes cuatrocientos sesenta y ocho millones ochocientos setenta y cuatro mil quinientos dieciocho (G 468.874.518)**, I.V.A. incluido determinado en base al precio unitario que figura en la Planilla de Precio de LA PROVEEDORA adjudicada por resolución de la presidencia de LA CONTRATANTE, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario (G) (IVA Incluido)	Monto Mínimo (G) (IVA Incluido)	Monto Máximo (G) (IVA Incluido)
1	Servicio de Soporte Local para Sistema SAP, horas de servicio	1	hora	418.000.-	250.800.000	418.000.000.-

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario (G) (IVA Incluido)	Precio Total (G) (IVA Incluido)
2	Renovación de Licencias de software de Gestión Empresarial SAP ERP	Unidad	1	468.874.518.-	468.874.518.-

**5.ª2.** LA PROVEEDORA se compromete a entregar los bienes y servicios a LA CONTRATANTE y a subsanar los defectos si los hubiere, de conformidad a las disposiciones del Contrato.

**5.ª3.** LA CONTRATANTE se compromete a pagar a LA PROVEEDORA como contrapartida de la adquisición de los bienes y servicios y la subsanación de su efecto, el Precio del Contrato o la suma que resulte pagadera conforme a lo dispuesto en este Contrato.

**5.ª4. Reajuste de Precio:** El precio adjudicado está sujeto a reajuste, según las condiciones y procedimientos establecidos seguidamente:

Si durante la ejecución del Contrato exista una variación sustancial de precios en la economía nacional y esta se vea

reflejada en el Índice de Precios de Consumo (IPC) publicado por el Banco Central del Paraguay, en un valor igual o mayor

al quince por ciento sobre la inflación oficial esperada para el mismo periodo, el/los Adjudicatario/s podrá/n formular su/s

solicitud/es de reajuste a la Contratante.

El reajuste de precios se realizará conforme con la siguiente fórmula:

$$Pr = Po + Po \cdot (\pi_r - \pi_e)$$

**Donde:**

Pr = Precio Reajustado

Po = Precio Inicial o Precio Adjudicado

$\pi_r$  = Índice de Precios de Consumo, correspondiente al mes de la entrega del suministro.

$\pi_e$  = Índice de Precios de Consumo, correspondiente al mes de la Apertura de Ofertas.

**Observaciones:**

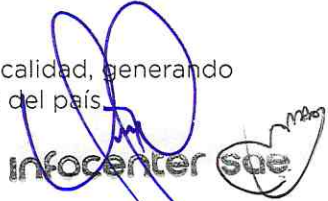
El reajuste solo será aplicado a solicitud de LA PROVEEDORA, el cual deberá hacerlo por escrito a la Unidad Operativa de Contrataciones de la I.N.C, la misma deberá ser analizada y aprobada por resolución de la Máxima Autoridad institucional y deberá formalizarse mediante una adenda al contrato principal.

La solicitud debe realizarse indefectiblemente dentro del mes siguiente al cual se produjeron las variaciones, bajo pena de no poder solicitarlo posteriormente.

El ajuste de precio será aplicado posterior al mes en que se produjo la variación y toda vez que no se halle en incumplimiento de la referente contratación.

**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.



**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



# "SESQUICENTENARIO DE LA EPOPEYA NACIONAL: 1864

No se reconocerán reajuste de precios si la provisión de los bienes/servicios de parte de LA PROVEEDORA se encuentra atrasada respecto al Plan de Entregas convenido o LA CONTRATANTE haya podido constatar fehacientemente que LA PROVEEDORA se encuentra en incumplimiento de las obligaciones patronales de seguridad social.

## 6.ª VIGENCIA.

6.ª1. Ítem 1: Este contrato tendrá vigencia desde la firma del mismo hasta el 31 de diciembre de 2025.

6.ª2. ítem 2: Este contrato tendrá vigencia desde la firma del mismo hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

## 7.ª CONDICIONES DE LA PRSTACIÓN DEL SERVICIO.

7.ª1. **Condiciones:** Los Bienes y Servicios deben ser entregado conforme a las condiciones establecidas en las Especificaciones Técnicas y al Plan de Entrega del Pliego de Bases y Condiciones, incluidos como Anexo I y II de este Contrato.

7.ª2. **Inspecciones y Pruebas:** Consistirán en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas por la Gerencia TIC.

## 8.ª GARANTÍA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS y FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES.

8.ª1. **Garantía:** LA PROVEEDORA garantiza los bienes y servicios proveídos y el funcionamiento los cuales permanecerán vigente durante el periodo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones. --

8.ª2. **Garantía de Bienes:** LA PROVEEDORA garantiza los bienes proveídos, el cual permanecerá vigente durante el periodo de **doce (12) meses**, a partir de la fecha de entrega de los bienes y deberá ser instrumentada con una 8.ª3. **Funcionamiento de los Bienes:** El periodo de tiempo estimado de funcionamiento de los bienes, para los efectos de repuestos será de: 12 (doce) meses, desde la recepción definitiva y deberá estar instrumentada por una Declaración Jurada.

## 9.ª. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

El adjudicado para solicitar el pago de las obligaciones deberá presentar la solicitud acompañada de los siguientes documentos:

### 9.ª1. Documentos Genéricos:

- Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;
- La factura de pago, con timbrado vigente, la cual deberán expresar claramente por separado el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de conformidad con las disposiciones tributarias aplicables. En ningún caso el valor total facturado podrá exceder el valor adjudicado o las adendas aprobadas;
- REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
- Certificado de Cumplimiento Tributario;
- Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
- Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS);
- Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo, siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente - CPS

9.ª2. **Forma de Presentación:** La solicitud de pago deberá ser presentada por la PROVEEDORA en la mesa entrada de la Gerencia Financiera, 4to. Piso - edificio de la Sede Central de la Industria Nacional del Cemento, ubicada en la calle teniente Alcorta esquina Avenida Fernando de la Mora Barrio Vista Alegre Asunción. La solicitud debe estar acompañada de las documentaciones comprendidas en el Formulario de Solicitud de Pago, disponible en el siguiente enlace: [https://inc.gov.py/wp-content/uploads/2025/02/Solicitud-de-Pago-a-Proveedores\\_editable.pdf](https://inc.gov.py/wp-content/uploads/2025/02/Solicitud-de-Pago-a-Proveedores_editable.pdf). El formulario debe estar firmado por el titular o representante legal debidamente acreditado y debe incluir todos los documentos requeridos en el mismo.

**Recepción de Facturas Electrónicas:** Para la recepción de facturas electrónicas, queda habilitado el siguiente correo electrónico: [facturacion@inc.gov.py](mailto:facturacion@inc.gov.py)

### Retenciones a ser aplicadas:

DNCP: 0,4% valor imponible (factura total excluido el IVA menos la retención renta)

Retención Renta: 4% valor imponible de la factura (factura total menos IVA)

Retención IVA: 30% valor imponible (IVA)

9.ª3. **Cuenta Habilitada:** La Contratante **efectuara los pagos por transferencia bancaria** dentro de los sesenta (60) días después de la presentación de una factura por LA PROVEEDORA, y después de que la contratante la haya aceptado. Dicha aceptación o rechazo, deberá darse a más tardar en quince (15) días posteriores a su presentación.

9.ª4. **Interés Moratorio:** En caso de mora de los pagos previstos por parte de LA CONTRATANTE, la tasa de interés que se aplicará es del cero coma cero dieciséis por ciento (0,016 %) del importe de la factura pendiente de pago por cada día de atraso hasta que se haya efectuado el pago completo de la factura, cuyo plazo de mora será computado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo de pago respectivo y no incluye el día en el que LA CONTRATANTE realiza el pago.

9.ª5. **Anticipo:** No se otorgará anticipo financiero.

## 10.ª. FORMULARIOS FIP Y FIS.

10.ª1. LA PROVEEDORA deberá proporcionar los datos de identificación de las personas físicas por medio de las cuales propone cumplir con las obligaciones del Contrato, consignándolo en el Formulario de Identificación del Personal (FIP) así como en el Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS).

### Misión

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

### Visión

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva



Tanto el FIP como el FIS deberán ser completados a través del módulo dispuesto para el efecto en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas, administrado por la DNCP, dentro de los treinta (30) días posteriores a la obtención del Código de Contratación, y con anterioridad al primer pago que vaya a percibir en el marco del presente Contrato.

**10.º. Disposiciones a tener en cuenta:**

- a. Cuando ocurra un cambio en la nómina del personal, LA PROVEEDORA está obligada a actualizar el FIP;
- b. Como requerimiento para efectuar los pagos a LA PROVEEDORA, LA CONTRATANTE, a través del procedimiento establecido para el efecto por la entidad previsional, verificará que LA PROVEEDORA se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS);
- c. LA CONTRATANTE podrá realizar las diligencias que considere necesarias para verificar que la totalidad de las personas que prestan servicios personales en relación de dependencia para LA PROVEEDORA se encuentren debidamente individualizadas en los listados recibidos;
- d. LA PROVEEDORA permitirá y facilitará los controles de cumplimiento de sus obligaciones de aporte obrero patronal, tanto los que fueran realizados por LA CONTRATANTE como los realizados por funcionarios del IPS, así como por los funcionarios de la DNCP. La negativa expresa o tácita se considerará incumplimiento del Contrato por causa imputable a LA PROVEEDORA; y
- e. En cualquier caso en el que se detectare que LA PROVEEDORA no se encontrara al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con el IPS, será notificada por LA CONTRATANTE para que en diez (10) días hábiles cumpla con sus obligaciones pendientes con la previsional. En caso de que no lo hiciera, se considerará incumplimiento del Contrato por causa imputable a LA PROVEEDORA.

**11.º. CONTRIBUCIÓN.**

LA CONTRATANTE retendrá el equivalente al cero coma cinco por ciento (0,5%) del importe de cada factura, deducidos los impuestos correspondientes, que presente para cobro LA PROVEEDORA, con motivo de la ejecución contractual; del cual se destinará el cero coma cuatro por ciento (0,4%) para la contribución de la implementación, operación, desarrollo, mantenimiento y actualización del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP), administrado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, en tanto, el 0,1% (cero coma uno por ciento) se destinará al financiamiento del presupuesto del Ministerio de la Defensa Pública y del Ministerio de Justicia, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 277 de la Ley N°7228/23.-----  
Los montos resultantes, que sean retenidos por LA CONTRATANTE en los conceptos señalados en el párrafo anterior, serán depositados en las cuentas habilitadas a tal efecto a nombre de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP), así como del Ministerio de Defensa Pública y del Ministerio de Justicia, respectivamente, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuada la retención, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado".-----

**12.º. IMPUESTOS.**

LA PROVEEDORA será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes, en caso que lo hubiere. -----

**13.º. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO.**

La Garantía para el fiel cumplimiento del Contrato se registrará por lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones y en el presente cuerpo, la cual se presentará a más tardar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la firma del Contrato respectivo. La Garantía será en forma de Garantía Bancaria o Póliza de Seguro, equivalente al diez por ciento (10 %) del monto total del Contrato y la vigencia deberá ser extendida a partir de la firma del contrato para el Ítem N° 1, hasta el 31 de enero de 2026; y para el Ítem N° 2, hasta el 31 de diciembre de 2025. Si en el plazo establecido, no se ha alcanzado el cumplimiento total de las obligaciones, LA PROVEEDORA deberá prorrogar todas las veces que sea necesaria la vigencia de la Garantía de fiel cumplimiento de contrato, a solicitud y por el plazo establecido por la INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO, hasta tanto se haya realizado el cumplimiento total de las obligaciones contractuales. LA PROVEEDORA deberá presentar la prórroga de la vigencia de la garantía de fiel cumplimiento del contrato dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción por parte del proveedor de la solicitud de prórroga realizada por la INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO.

La liberación de la Garantía tendrá lugar una vez emitida el acta de recepción final de los bienes a entera satisfacción de LA CONTRATANTE. Con dicha certificación la Unidad de Contratos, dependiente de la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC), procederá a la entrega de la póliza correspondiente, en la Administración Central de la INC, dentro de los treinta (30) días posteriores al vencimiento de la misma.

**14.º. MULTAS.**

Las multas y otras penalidades serán aplicadas conforme con las establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones. Si LA PROVEEDORA no diere cumplimiento a la provisión de los bienes, en tiempo y forma, será pasible de una multa equivalente al cero coma cincuenta por ciento (0,50%) del importe total de los bienes en demora, por cada día de atraso.

La aplicación de multas no libera al proveedor del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Cuando el valor de las multas supera el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, LA CONTRATANTE podrá aplicar el procedimiento de rescisión de conformidad al Artículo 122º inc. a) de Decreto N° 2264/24 por el cual de Reglamenta la Ley 7.021/22 "De suministro y contrataciones públicas", caso contrario podrá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

infocenter soe

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



GÉRARD QUERRERO A.  
Presidente  
Industria Nacional del Cemento



### 15.ª. ADMINISTRACIÓN.

La administración del contrato estará a cargo del: **Lic. Arnaldo Correa, Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).** -----

### 16.ª. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR.

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 7.021/22 y lo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones (Condiciones Contractuales – Causales de terminación de Contrato – Otras causales de terminación de Contratos).

### 17.ª. FUERZA MAYOR.

LA PROVEEDORA no estará sujeta a la ejecución de su Garantía de Cumplimiento, liquidación por daños y perjuicios o terminación por incumplimiento en la medida en que la demora o el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato sea el resultado de un evento de Fuerza Mayor.

1. Para fines de esta cláusula, "Fuerza Mayor" significa un evento o situación fuera del control del proveedor que es imprevisible, inevitable y no se origina por descuido o negligencia del mismo. Tales eventos pueden incluir sin que éstos sean los únicos actos de la autoridad en su capacidad soberana, guerras o revoluciones, incendios, inundaciones, epidemias, pandemias, restricciones de cuarentena, y embargos de cargamentos.
2. LA PROVEEDORA deberá demostrar el nexo existente entre el caso notorio y la obligación pendiente de cumplimiento. La fuerza mayor solamente podrá afectar a la parte del contrato cuyo cumplimiento imposible fue probado.
3. No se considerarán casos de Fuerza Mayor los actos o acontecimientos que hagan el cumplimiento de una obligación únicamente más difícil o más onerosa para la parte correspondiente.
4. Si se presentara un evento de Fuerza Mayor, LA PROVEEDORA notificará por escrito a la contratante sobre dicha condición y causa, en el plazo de siete (7) días calendario a partir del día siguiente en que LA PROVEEDORA haya tenido conocimiento del evento o debiera haber tenido conocimiento del evento. Transcurrido el mencionado plazo, sin que LA PROVEEDORA haya notificado a la convocante la situación que le impide cumplir con las condiciones contractuales, no podrá invocar caso fortuito o fuerza mayor. Excepcionalmente, LA CONVOCANTE bajo su responsabilidad, podrá aceptar la notificación del evento de caso fortuito en un plazo mayor, debiendo acreditar el interés público comprometido.
5. La fuerza mayor debe ser invocada con posterioridad a la suscripción del contrato y con anterioridad al vencimiento del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

A menos que LA CONTRATANTE disponga otra cosa por escrito, el proveedor continuará cumpliendo con sus obligaciones en virtud del contrato en la medida que sea razonablemente práctico, y buscará todos los medios alternativos de cumplimiento que no estuviesen afectados por la situación de fuerza mayor existente.

### 18.ª. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en este documento contractual.

Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente por arbitraje, conforme con las disposiciones de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas", de la Ley N° 1879/02 "De arbitraje y mediación" y las condiciones del Contrato. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato. Para la ejecución del laudo arbitral, o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Asunción, República del Paraguay".

### 19.ª. ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la adjudicación de la contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al Contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto, de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la DNCP, debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato. -----

### 20.ª. LEY DEL CONTRATO.

Las leyes que rigen al Contrato constituyen las vigentes en el Derecho Positivo Paraguayo, por lo que LA PROVEEDORA está obligada a cumplir con todas las normas y reglamentaciones vigentes de la Ley N° 7.021/22, aplicables a esta contratación. -----

#### Misión

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

Infocenter sae

#### Visión

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



GERARDO GUERRERO A.  
Presidente  
Industria Nacional del Cemento



**21.ª. FACULTAD DE LA CONTRATANTE.**

El no ejercicio por parte de LA CONTRATANTE de cualquier facultad o derecho previstos en este Contrato o en la Ley, no constituirá pérdida de los mismos permaniendo inalterables y válidas todas sus cláusulas y condiciones. -----

**22.ª. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.**


Todas las comunicaciones relacionadas con la ejecución contractual, intercambiadas entre LA CONTRATANTE y LA PROVEEDORA deberán hacerse por escrito y entregadas en el domicilio legalmente constituido en este Contrato. -----

**23.ª. DOMICILIO.**

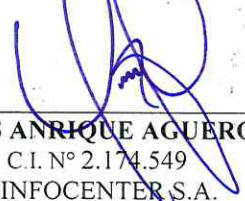
Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales derivados de este contrato, LA CONTRATANTE (INC) fija su domicilio en su Sede Central ubicada en las calles **Teniente 2do. Alcorta esq. Avda. Fernando de la Mora, de la ciudad de Asunción**, y LA PROVEEDORA fija su domicilio sobre la **Avda. España N° 2287 c/ Venezuela, de la ciudad de Asunción**, ambos en la República del Paraguay. -----

**24.ª. SUSCRIPCIÓN.**

**EN TESTIMONIO** de conformidad se suscriben dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha mencionados al inicio del presente documento. -----

  
BLANCA CELIA ORTÍZ GUERRERO  
INFOCENTER S.A.  
C.I. N° 1.255.149  
LA PROVEEDORA

  
GERARDO GUERRERO AGUSTÍ  
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO  
LA CONTRATANTE  
PRESIDENCIA

  
LUIS ENRIQUE AGÜERO  
C.I. N° 2.174.549  
INFOCENTER S.A.  
LA PROVEEDORA

**infocenter sae**

**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.

**ANEXO I - CONTRATO I.N.C. N° 49/2025**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS - CPS**

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio de Soporte Local para Sistema SAP Horas de Servicio	1.000	Hora
2	Renovación de Mantenimiento de Licencias de software de Gestión Empresarial SAP ERP	1 Año	AÑO

**Denominaciones Significado**

A los fines de su empleo en las cláusulas establecidas en el presente pliego y demás documentos relativos a esta licitación, se utilizan las denominaciones:

- INC o Institución: para referirse a la Industria Nacional del Cemento.
- SAP: para referirse a la empresa que desarrolla los productos de software SAP ERP ofertadas y que es dueña de la propiedad intelectual de las mismas.
- SAP ERP: para referirse al sistema de gestión integrado de SAP ECC 6.0.
- Sistema o Plataforma de inteligencia de Negocios: incluye las funcionalidades motor OLAP, Reportes, consultas, búsquedas de información empresarial, gráficos, herramientas ETL, Tableros de Indicadores, e integración con dispositivos móviles.

**Objeto de la Licitación**

Este Servicio tiene como objetivo ejecutar horas y tiempo de trabajo en materia de Servicio de Soporte Técnico, actividades fundamentales a fin de continuar con los procesos internos de trabajo, tendientes a garantizar la estabilidad de la operación y avance en materia de los compromisos institucionales que la INC dispone internamente y externamente con Clientes y Proveedores del sector Industrial.

Los derechos de las licencias o suscripciones deberán estar a favor de la INC utilizando su respectiva cuenta.

Se requiere de la provisión de servicio de soporte Técnico para los módulos ya implementados incluyendo aquellos críticos como ser Ventas y Distribución.

Se pretende satisfacer la resolución de casuística durante la operación que dispongan los usuarios y el acompañamiento diario en el manejo del mismo

**1. Servicio de Soporte Local**

La INC de acuerdo a los requerimientos y prioridades de la Gerencia de TIC solicitará a la empresa proveedora el servicio de soporte para el sistema SAP para sus módulos MM, FI, SD, FM, PP, PM, QM, BI, Basis y su correspondiente base de datos.

En un plazo no mayor a 3 días corridos la empresa proveedora enviará su estimación de horas y recursos requeridos para el caso solicitado. Una vez aprobado el trabajo por la Gerencia TIC, la empresa proveedora iniciará los trabajos y presentará un informe al final de mismo con el resumen de lo realizado y las horas efectivamente trabajadas, que no podrán excederse del 30% de la estimación inicial.

La modalidad de las horas de soporte del Sistema de Gestión Integrado SAP ECC 6.0 podrá ser remota y/o presencial.

El uso o consumo de las horas de soporte se hará de acuerdo a la necesidad y se instrumentará a través de Ordenes de Servicio, el cual estará sujeto a entregables que serán informes de actividades que deberán estar aprobados por el responsable designado por INC.

**Misión:**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



El control de horas de servicio de soporte Técnico se deberá gestionar en una herramienta de gestión de ticket y/o incidentes, propuesta por el proveedor y con acceso por parte de INC para su respectivo seguimiento y validación.

Alcance geográfico

La implementación y puesta en marcha de la Solución se llevará a cabo en la sede definida por el INC en la ciudad de Asunción.

Organización del Equipo de Trabajo.

### Responsabilidad del Oferente

El oferente tendrá la responsabilidad de proveer el conocimiento de los productos referentes a los servicios ofertados, la experiencia en implantación y soporte, al igual que una metodología para la adaptación del producto al equipo humano proveído por la Institución que garantice el cumplimiento de los objetivos en plazos y calidad.

Aportes de la INC

I.N.C., asignará un equipo de trabajo para acompañar los Servicios de Soporte Técnico, debiendo ser este equipo el receptor de los conocimientos de los servicios brindados. Se compromete a colaborar activamente y participar en todas las actividades del Servicio de Soporte.

Nivel de Soporte (SLA)

Nivel de Severidad	Tiempo de Resolución para incidentes de fallas y errores	Descripción	Comentarios
Crítica	30 minutos	Caída del Sistema	Cuando se presenta caída o falla total del sistema
Alta	1 hora	Suspensión crítica del Sistema	Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema
Media	2 horas	Falla de una sola función	Cuando se presenta una novedad que afecta de Forma Controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación
Baja	4 horas	Tema de procedimiento menor	Preguntas menores de Configuración, Procedimiento u Operación. Investigación de Problemas Intermitentes. Reimpresión de Reportes Actuales

### PROCESO DE SOPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA.

Desde el momento en el que el PROVEEDOR confirma al CLIENTE que cuenta con todos los elementos para procesar el incidente de soporte, inicia el plazo para el proceso de Acción Correctiva del incidente.

El PROVEEDOR puede proponer una posible solución idónea, una alternativa de acción (workaround) o un plan de acción, para soportar el mensaje (incidente).

#### Misión

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

Infocenter sae

#### Visión

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



GERARDO GUERRERO A.  
Industria Nacional de Cemento

Si el PROVEEDOR propone una alternativa de acción (workaround) o un plan de acción como Acciones Correctivas, dicho plan deberá incluir:

- - El estado del proceso de resolución;
  - Los próximos pasos planificados, incluyendo la identificación de los posibles recursos responsables por parte del PROVEEDOR;
- - Las acciones que requiere el PROVEEDOR para soportar la solución del proceso;
  - En lo posible, las fechas límite para las acciones y
  - Fecha y hora para el próximo update.

Los estados subsiguientes de updates incluirán un resumen de las acciones efectuadas hasta el momento, los próximos pasos a seguir y fecha y hora del próximo estado de update.

Obs: Los tickets que sean de mejoras del sistema que no se refieran a fallas/errores o acciones correctivas del mismo se entregan conforme al cronograma de tiempo establecido específicamente para cada uno de ellos.

**2. Renovación de Mantenimiento de Licencias de software de Gestión Empresarial SAP ERP**

Período. Se requiere la renovación del mantenimiento de las licencias para el período fiscal 2025 1 año, enfocándose en la renovación de las licencias vencidas.

Se indican a continuación las métricas básicas necesarias para la renovación de las licencias las aplicaciones:

Tipo de Licencia	Apéndice1	Apéndice2	Apéndice3	Apéndice4	Apéndice5	Apéndice6	Total
SAP Profesional User	40	8		15			63
Developer User	1				2		3
Logistics User	15	7			10	20	52
Project User	25			5			30
BO, BI, egded (user)			10				10
Total							158

Apéndice 1 Contrato N° 135/2016 con fecha 20 de mayo del 2016.

GERARDO GUERRERO A.  
 Presidente  
 Industria Nacional del Cemento

Misión  
 Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

Infocenter ssc

Visión  
 Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.

"SESQUICENTENARIO DE LA EPOPEYA NACIONAL: 1864



GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

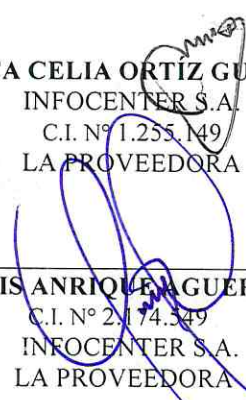


Apéndice 2 Adenda N° 2 del Contrato N° 135/2016 de fecha 31 de agosto del 2017.

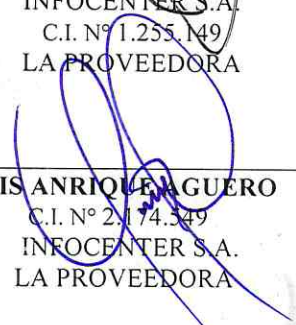
Apéndice 3 y 4 Contrato N° 14/2019 de fecha 21 de marzo de 2019.

Apéndice 5 Contrato N° 37/2019 de fecha 10 de diciembre de 2019

Apéndice 6 (Contrato N° 44/2021 de fecha 06 de agosto de 2021)

  
BLANCA CELIA ORTIZ GUERRERO  
INFOCENTER S.A.  
C.I. N° 1.255.149  
LA PROVEEDORA

  
I. N. C.  
GERARDO GUERRERO AGUSTI  
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO  
LA CONTRATANTE  
PRESIDENCIA

  
LUIS ANRIQUE AGUERO  
C.I. N° 2.174.349  
INFOCENTER S.A.  
LA PROVEEDORA

infocenter sae



**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.



**PLAN DE ENTREGA DE LOS BIENES**

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Unidad de medida	Lugar donde los bienes serán entregados	Fecha final de entrega de los bienes
1	Servicio de Soporte local para sistema SAP	1000	Horas	Gerencia TIC Administración Central, de lunes a viernes desde las 07:00 hasta las 15:00 horas.	Dentro de los 10 (diez) días corridos, posteriores a la recepción de a nota de pedido por parte del proveedor.
2	Renovación de Mantenimiento de Licencia sistema SAP	1	Año		Dentro de los 30 (Treinta) días corridos, posteriores a la recepción de a nota de pedido por parte del proveedor.

**Ítem 1) Servicio de Soporte local para sistema SAP**

LA PROVEEDORA deberá poner disposición el servicio de soporte local en un plazo máximo de 10 (Diez) a partir de la firma del contrato. El servicio de soporte se realizará a pedido de la INC y se extenderá por 12 meses.

**Ítem 2) Renovación de Mantenimiento de Licencia sistema SAP**

El Mantenimiento de Licencias deberán ser entregadas por el oferente **vía Declaración Jurada** a los 30 días máximos luego de emisión de la Orden de Compra por parte de la INC, una vez recibida la Declaración Jurada se redactará un Acta de Recepción. Una vez emitido el Acta de Recepción, LA PROVEEDORA estará en condiciones de facturar el importe equivalente a dichos ítems.

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:**

**El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual será:** Acta de recepción final servicio requerido.

**Serán presentado:** Uno (1) certificado.

**Frecuencia:** Única vez

**Planificación de indicadores de cumplimiento:**

Indicador	Tipo	Fecha de Presentación Prevista
Ítem N°1	NOTA DE REMISION ACTA DE RECEPCION	Dentro de los 10 días siguientes a la provisión de cada servicio
Ítem N°2	NOTA DE REMISION ACTA DE RECEPCION	Dentro de los 30 días siguientes a la provisión de cada servicio

BLANCA CELIA ORTÍZ GUERRERO  
INFOCENTER S.A.  
C.I. N° 1.255.149  
LA PROVEEDORA



GERARDO GUERRERO AGUSTI  
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO  
LA CONTRATANTE

LUIS ANRIQUE AGUERO  
C.I. N° 2.174.549  
INFOCENTER S.A.  
LA PROVEEDORA



**Misión**

Producimos cemento de calidad, generando valores para el desarrollo del país.

**Visión**

Líder en la industria del cemento nacional de manera sustentable y competitiva.