Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

CONTRATO PLURIANUAL ENTRE LA FIRMA INFOCENTER S.A. Y EL CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMUNICACION

Nº 073 /2012.-

Entre el CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION, domiciliado en Carlos Nº 362, Asunción, República del Paraguay, representado para este acto por el Abogado CARLOS JAVIER GONZALEZ DEL PUERTO, con Cédula de Identidad N° 878.853, calidad que acredita con la exhibición del testimonio de Decreto del Poder Ejecutivo Nº 9.169 fecha 26 de junio de 2012, denominada en adelante LA CONTRATANTE, por una parte, y, por la otra, la firma INFOCENTER S.A., domiciliada en la Avda. España N° 2.287 c/ Venezuela, Asunción -Paraguay, representada para este acto por la Licenciada LIDA VERA, con C.I. Nº 692.060, según Poder Especial otorgado por la empresa, denominada en adelante EL CONTRATADO, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente contrato "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMUNICACION", el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:- - - -

Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

5. VIGENCIA DEL CONTRATO

5.1. El plazo de vigencia es de 12 meses, contados a partir del 1 de diciembre de 2012 hasta el 30 de noviembre de 2013. - - - - - - - - - - - - - - - -

6. IMPORTE TOTAL Y MENSUAL A PAGAR POR LOS SERVICIOS.

El precio total del Contrato asciende a la suma Guaraníes Gs. 92.400.000 (Guaraníes Noventa y dos millones cuatrocientos mil) IVA incluido. El pago se realizará por mes vencido dentro de los 30 días siguientes una vez recibida la factura correspondiente. El importe mensual a pagar es de Gs. 7.700.000 (Guaraníes Siete millones setecientos mil) IVA incluido.- - - - - - - - - - - - - - - -

Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION CAH

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

	16	CISCO891-K9	
	17	CISCO891-K9	
	18	CISCO891-K9	
	19	CISCO891-K9	
	20	CISCO891-K9	
	21	CISCO891-K9	
	22	CISCO891-K9	
	23	CISCO891-K9	
	24	CISCO891-K9	
	25	CISCO891-K9	
	26	CISCO891-K9	
	27	CISCO891-K9	
	28	CISCO891-K9	
	29	CISCO891-K9	
	30	CISCO891-K9	
	31	CISCO891-K9	
	32	CISCO891-K9	
	33	CISCO891-K9	
Lugar del Servicio	Asunción		Si
Periodo de Servicio	**PPS:** Período Principal de Servicio de **diez** horas consecutivas comprendidas, entre las **07:00** y las **17:00** horas de los días laborables de lunes a viernes, y disponibilidad para casos de emergencias fuera de este horario, de modo a realizar un servicio 7 x 24 x 4. Se debe establecer números de emergencia para casos fuera del horario señalado más arriba		Si
Disponibilidad	1. Disponer de un Servicio de Atención Telefónica, dentro del Horario del PPS, para problemas de configuración y Software, con respuesta a la llamada dentro de los 30 minutos de haber solicitado el servicio, de lunes a viernes, excepto días feriados. Para los casos de emergencias se dispondrá de números de teléfonos de guardias. 2. Disponer de un Sistema de Correo Electrónico, para recepcionar los reclamos, solicitudes de servicios, consulta para ayudar al C.A.H. en la explotación, configuración y uso de los productos bajo mantenimiento, de lunes a viernes, excepto días previstos como feriados; todos los correos electrónicos deberán ser respondidos en el día siempre que se encuentre dentro del PPS, y en su defecto dentro de las primeras dos horas del día hábil siguiente. 3. Las partes acuerdan que una vez		Si

Mario Fernández Andes
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

Abog. Carlos González Del Puerto
Presidente CAH

INFOCENTER S.A.

Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

	que El Proveedor no diera respuesta dentro del tiempo pactado, será factible de una multa de 45 dólares hora por incumplimiento de contrato Si el proveedor no diera asistencia o respuesta en 48 horas se procederá a realizar rescisión de contrato y ejecución de la garantía según lo establecido en lo estipulado art. 59 y 60 de la ley 2051/2003.	
Detalles y alcance del servicio	1. Proveer las actualizaciones de software IOS para los equipos Cisco Systems, obligatorias de acuerdo al criterio establecido por el fabricante sin cargo adicional al C.A.H. En las plataformas de Management sólo se proveerán parches, actualizaciones de MIBS y/o cualquier otro adicional de acuerdo al criterio establecido por el fabricante y siempre dentro de la misma versión. Las actualizaciones serán propuestas por el Proveedor y se proveerán siempre y cuando el fabricante o las buenas prácticas lo recomienden y el C.A.H. lo acepte. La instalación y/o implementación de las actualizaciones se realizarán sin cargo para el C.A.H. Siempre y cuando estas no sean con costo por parte del fabricante. 2. Asesorar, proponer y proveer las actualizaciones de software IOS opcionales siempre y cuando los mismos no tengan costos por parte del fabricante, en caso de que tengan costos deberá presentar una cotización al C.A.H. 3. Proveer sin cargo al C.A.H. los boletines técnicos, descripciones de productos mejorados y documentación actualizada pertinente a los productos bajo mantenimiento. 4. Proveer la cotización de las actualizaciones de hardware obligatorias de acuerdo al criterio establecido por el fabricante. La adquisición del derecho de actualización será con cargo para el C.A.H. y quedarán supeditadas a que el C.A.H. los autorice. 5. Mantenimiento correctivo a solicitud de La Gerencia de Operaciones y Tecnologías (Administrador del Contrato), por desperfecto en cualquiera de los equipos, consistente en ajustes, reparaciones y/o reemplazo de piezas o partes dañadas o en mal estado. El oferente adjudicado instalará equipos similares, si las mismas necesiten reparación, mientras dure la reparación del equipo dañado. El mantenimiento	Si

Mario Fernández Andes
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

Abog. Carlos González Del Puerto
Presidente CAH

INFOCENTER S.A.

	solicitado corresponde a la figura de "extensión de garantía" de los bienes patrimoniales detallados en las especificaciones. 6. Trimestralmente debe hacerse entrega de un informe de estado general y de los trabajos realizados en ese periodo. El informe trimestral debe ser entregado en los primeros 10 días hábiles del mes. La Gerencia de Operaciones y Tecnologías evaluará dicho informe en los siguientes 5 días hábiles luego de la entrega. Dicho informe debe estar en formato PDF o ODF (open document format for office aplications). En caso de ser necesario el traslado del equipo para su mantenimiento los costos de envío/retorno serán por cuenta del oferente.	
Frecuencia	Conforme necesidad.	Si
Servicios ON-SITE	1. Ante pedidos del C.A.H., tomar las acciones correspondientes para diagnosticar y corregir los errores del hardware y/o software, para restaurar el buen funcionamiento del mismo. Dichas acciones podrán incluir procedimientos temporarios y remotos a ser seguidos por el C.A.H. 2. Prestar asistencia al C.A.H. dentro de las 24 horas de requerido dentro del horario previsto por el Período Principal de Servicio. 3. Proveer un sistema de escalamiento de problemas críticos de Hardware y software de los productos bajo mantenimiento. 4. Proveer dentro del Período Principal de Servicio, de toda la Mano de Obra requerida para reemplazar las partes defectuosas de Hardware bajo mantenimiento, necesarias para mantener en operaciones el sistema. 5. Ante pedidos del CAH, tomar las acciones correspondientes para realizar configuraciones nuevas (como ser creación de VPNs, nuevas rutas, etc.)	Si
Condiciones Generales	1. Toda actualización o cambios a ser implementado deberá contar con la aprobación previa y posterior del representante del C.A.H.; esta aprobación deberá quedar registrada en un informe técnico que contenga por lo menos los siguientes ítem: Fecha/hora en la que se efectuó el trabajo, Identificación de técnicos involucrados de forma directa e indirecta, descripción del trabajo, equipos/entorno afectado. 2. Las compras recomendadas o requeridas para los equipos objeto del presente contrato, deberá ser	Si

Mario Fernández Rodas
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

Abog. Carlos González Del Puerto
Presidente CAH

INFOCENTER S.A.

Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

adquiridas preferentemente del PROVEEDOR siempre y cuando las condiciones de venta sean similares a las que se ofrecen en el mercado

3. Todos aquellos Servicios Especiales de Apoyo y Soporte Técnico solicitados por el C.A.H., como Guardias Activas, Pasivas, Apoyo en la Instalación etc., que no son objeto especifico del presente servicio, se facturarán previa aprobación pre-servicio teniendo en cuenta la tabla de costos horarios del Servicio correspondiente del Proveedor, vigente al momento de efectuar el servicio, tomando un mínimo facturable de 1 (una) hora por intervención.
4. El Proveedor enviara al C.A.H., a la fecha de entrada en vigencia del presente contrato, las tablas de Costos Horarios correspondientes a los Servicios de Apoyo y Soporte Técnico no cubiertos por el presente contrato. El Proveedor podrá modificar las tablas de Costos Horarios notificando al C.A.H. con un mes de anticipación, quedando el C.A.H. con la posibilidad de no aceptar estos costos de servicios.
5. El Proveedor se obliga a ejecutar el servicio, por medio de profesionales que conforman su staff de trabajo. Así mismo, se obliga a desempeñar todas las tareas que tienen relación con este contrato oportunamente y de acuerdo con las normas éticas y profesionales de la actividad. Se compromete igualmente a poner toda la diligencia y celo para: a) el mejor rendimiento de su labor; b) cumplir con todas las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las políticas y normas de seguridad de EL C.A.H.
6. El Proveedor no estará obligado a proveer mantenimiento, actualizaciones, o reemplazo de partes del hardware y/o software, cuando los mismos hubieran sido alterados o si estuvieran conectados a algún otro equipo que el fabricante expresamente desaconseja.
7. El Proveedor no queda obligado por este contrato a proveer mantenimiento, actualizaciones o reemplazo de partes debido a negligencia por parte del C.A.H. y continuación se detallan: falla de alimentación eléctrica atribuible a descuido del C.A.H., aire acondicionado, control de humedad, transporte por parte del C.A.H., incendios, o cualquier otra causa que no sea de uso normal del hardware y/o software y los gastos devengados en estos casos previamente aprobados por el C.A.H., correrán por su cuenta.
8. Todos los reemplazos no transitorios efectuados con motivo del presente

Mario Fernández Andes
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

Abog. Carlos González Del Puerto
Presidente CAH

INFOCENTER S.A.

	contrato integran los bienes del C.A.H. 9. El C.A.H. deberá facilitar al personal calificado y debidamente identificado del Proveedor el acceso a las áreas en la cuales se encuentren los equipos involucrados en el objeto del presente contrato.	
Medios acordados para la solicitud de soporte	▯ Correo electrónico ▯ Linea baja ▯ Linea móvil (celular)	Si
Registros de asistencia	▯ Toda solicitud de Asistencia técnica deberá ser registrada por el Proveedor en una planilla electrónica y deberá contemplar mínimo los siguientes datos: ○ Medio de recepción de la solicitud de asistencia. ○ Quien lo reportó ○ Fecha y Hora de solicitud ○ Fecha y hora de Asistencia ○ Fecha y hora de Solución ○ Descripción de la asistencia ○ Tipo solución (temporal o definitiva) ○ Observaciones adicionales y registro e identificación de declaración de nivel de conformidad del C.A.H. ▯ Presentación de la factura y firma del contrato	Si

Mario Fernández Andes
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

9. PAGOS.

Los pagos se realizarán en moneda nacional, a través del Departamento de Tesorería del Crédito Agrícola de Habilitación dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la recepción de la factura, independientemente de las retenciones a aplicar establecidas por las leyes y normativas vigentes sobre el monto de cada factura, se retendrá el equivalente al 0,4% del monto de cada factura, de conformidad a lo establecido en la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas, su reglamentación y modificaciones que hubieren. - - -

Carlos y Williams Richardson
Teléf. N° 555 486/8 (Rast. Aut.)
Fax: 554 956

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION

C. C. N° 1944 - Asunción - Paraguay

12. SEGUROS

EL CONTRATADO deberá presentar un Seguro de cumplimiento de contrato equivalente al 10% del monto total del contrato con una vigencia de Trece Meses a partir de la firma del contrato y deberá presentarla a más tardar a los diez (10) días corridos desde la firma del contrato.- -

13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los contratos regulados por esta ley se dirimirá conforme con las reglas establecidas en la Ley N° 2051 y en las Condiciones del presente Contrato.- -

En el caso que las Partes no resuelvan las controversias mediante negociación directa o avenimiento, éstas se obligan a someter sus diferencias a arbitraje conforme a las disposiciones de la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y de la Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas, siempre que la materia sea arbitrable. Para la ejecución del laudo arbitral o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las Partes establecen la competencia de los tribunales de la ciudad de Asunción, República del Paraguay". - - - -

Mario Fernández Andes
Abogado - UNA
Asesor Jurídico del CAH

En prueba de conformidad se suscriben 3 (tres) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, a los veintitres días del mes de noviembre de 2012.

Lic. LIDA VERA
Infocenter S.A.

INFOCENTER S.A.

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION PRESIDENCIA Asunción

Abog. CARLOS J. GONZALEZ DEL PUERTO
Presidente del CAH