Petropar
ñanemba'e

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL
Jajaro ñande rapevã ko ãva guive
Constituyendo el futuro hoy

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

Asunción, 14 de setiembre de 2017

PETROPAR comunica a las empresas interesadas en participar de la **LICITACION PUBLICA NACIONAL POR EL PROCEDIMIENTO DE SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA Nº 20/2017 "CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO", ID N°: 334.200,** a fin de dar cumplimiento cabal a los principios generales de las Contrataciones Públicas, Art. 4º de la Ley 2051/03, las siguientes modificaciones al Pliego de Bases y Condiciones:

MODIFICACION Nº 1

Se modifica la IAO 8.2, 10.3, 10.13 y 13.2, a, b y c de la Sección I - Calendario de Eventos y Datos de la Subasta quedando de la siguiente manera:

	A- PLAZOS DE LA SUBASTA	
8.2	Respuestas	Hasta la Fecha*: 18/09/2017*; hasta: *15:00 hr.* **Las Respuestas solo serán válidas si se realizan a través del Sistema de SBE en el Campo "Respuestas"**
10.3	Inicio y fin de Recepción de propuestas de precios	Fecha*: 22/09/2017* desde las *8:00 hr.* hasta las *8:00 hr.* del día *25/09/2017*
10.13	Inicio de la etapa competitiva	- Contratación de Servicio de Impresión y Copiado a las 08:10 hs. del día 25/09/2017. En esta etapa el monto publicado será el de la sumatoria de los precios unitarios cargados como Propuesta Inicial. La competencia de Subasta a la Baja Electrónica consiste en ir bajando la Sumatoria de los Precios Unitarios Iníciales. Una vez culminada la ETAPA DE LANCES, PUJA Y ALEATORIA, el Sistema de Subasta a la Baja Electrónica, genera automáticamente el ACTA DE SESION VIRTUAL.
13.2 a, b y c;	Plazo de presentación de los documentos de la oferta	Una vez finalizada la Subasta a la Baja Electrónica y levantada el acta de sesión pública virtual en el portal, TODOS LOS OFERENTES deberán presentar sus respectivas documentaciones en un 1(un) ORIGINAL y 2 (dos) copias en sobre cerrado con indicación del nombre del Oferente participante, a fin de realizar las evaluaciones pertinentes. El sobre deberá estar dirigido a la institución Convocante y/o Dirección Operativa de Contrataciones. La Convocante llevará a cabo el Acto de apertura de las ofertas en público conforme a lo establecido en el Art. 24 de la ley 2051/03 y del Art. 36 – Dto. 1107/14 estableciendo lugar, fecha y hora de presentación de los documentos sustanciales que deberán ser presentados. Presentarán sus ofertas en la fecha y hora fijada para la presentación. a) Para propósitos de la presentación de las ofertas, la dirección de PETROPAR es:

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

		Atención: PETROPAR – Oficina Central Dirección: Chile N° 753 – Edificio Centro Financiero Planta Baja - Mesa de Entradas Asunción, Paraguay La fecha límite para presentar las ofertas es: 26/09/2017 Hora: 09:00 hs. b) La apertura de las ofertas tendrá lugar en: Dirección: Chile N° 753 – Edificio Centro Financiero Piso 9° – Unidad Operativa de Contratación Asunción, Paraguay Fecha: 26/09/2017 Hora: 09:15 hs. Notas: 1 - La fecha del formulario de oferta física no deberá ser posterior a la fecha de Presentación y Apertura Física, sin perjuicio de la validez establecida en la IAO.SBE 10.6. 2 - El formulario de lista de precios deberá ser descargado del SICP, completado y firmado para ser adjuntado al formulario de oferta establecido en la Sección VI - Formularios, pues la misma forma parte integra de su oferta. 3 - En el llenado del Formulario de Lista de Precios de la oferta cuando el resultado de la división del precio total del Grupo – Ítem, Grupo – Lote, o Grupo Total arrojase una cifra con decimales, el oferente para la consignación de su precio unitario, deberá realizar el redondeo del mismo hacia abajo sin que el nuevo resultado del precio total donde se realizó la operación supere al que figura en el Acta Virtual de SBE como precio final. En la operación de consignación de los nuevos precios a fin de encuadrarlos al precio final, en ningún caso el oferente podrá aumentar el precio unitario cargado inicialmente en la carga de propuestas de cada ítem. Observación: 1 - Los representantes de los oferentes que deseen hacer constar Observaciones en el Acto de Apertura de las ofertas deberán contar con autorización suficiente, bastando para ello la presentación de una autorización escrita del firmante de la oferta. 2 - En caso de que existan oferentes que participen de la Subasta a la Baja Electrónica y que no presenten su oferta física en el plazo establecido se procederá conforme a lo establecido en el Art. 37 del Decreto 1107/14 y serán pasibles de las sanciones previstas en el Art. 72 de la Ley 2051/03 de acuerdo al procedimiento establecido en el Art. 74 de la misma Ley. 3 - Todas las páginas de la oferta deberán estar foliadas y firmadas por la persona debidamente autorizada para firmar en nombre del oferente.

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

MODIFICACION Nº 2

SECCION II

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

2. Requisitos para Calificación Posterior

(b)Experiencia y Capacidad Técnica

Donde dice:

4 – Declaración Jurada del Oferente en el cual manifieste que los personales propuestos cuentan con la experiencia y capacitación suficiente para cumplir satisfactoriamente con el Servicio de Instalación y Mantenimiento de Software y de los Equipos propuestos. Mínimamente 20 técnicos certificados por la marca; acreditable mediante las certificaciones correspondientes.

Debe decir:

4 - Declaración Jurada del Oferente en el cual manifieste que los personales propuestos cuentan con la experiencia y capacitación suficiente para cumplir satisfactoriamente con el Servicio de Instalación y Mantenimiento de Software y de los equipos propuestos. Mínimamente 5 técnicos certificados, acreditable con la certificación correspondiente por cada uno, adjuntado a la Declaración Jurada.

MODIFICACION Nº 3

SECCION III

REQUISITOS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS REQUERIDOS

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A SER OFERTADOS.

Donde dice:

6. El tiempo de respuesta ante eventuales inconvenientes no deberá superar una hora en horario de 7 am a 6 pm para las oficinas en Asunción y Villa Elisa. El tiempo de respuesta para M. J. Troche será de 24 horas como máximo.

Debe decir:

6. El tiempo de respuesta ante eventuales inconvenientes y el horario de trabajo se regirá por lo establecido en el Contrato de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

MODIFICACION Nº 4

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS

Nº 5	**IMPRESORA MULTIFUNCIONAL TIPO 6 (COLOR)**

Donde dice:

Finisher incluido:	Finalizador de al menos 2.000 hojas con grapadora.

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID Nº: 334.200

Debe decir:

Finisher incluido:	Finalizador de al menos 1.000 hojas con grapadora.

MODIFICACION Nº 5

V. PLAN DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS

Donde dice:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: La Contratista suscribirá un acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en Ingles) en el mismo acto que la firma del Acta de Inicio de Servicio.

Debe decir:

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: El proveedor adjudicado, deberá firmar conjuntamente con el contrato, un acuerdo de SLA que garantice la calidad del servicio solicitado.
El modelo de dicho acuerdo va anexo al presente y será llenado de común acuerdo por las partes.

MODIFICACION Nº 6

Se modifica la CGC 27 de las Condiciones Especiales del Contrato quedando de la siguiente manera:

CGC 27	El valor de las multas será: En lo que respecta a las multas se regirá por el punto 6. Penalidades del Acuerdo de Nivel de Servicio con Petropar (SLA).

MODIFICACION Nº 7

Se modifica la Cláusula 2. Documentos Integrantes del Contrato de la Sección V – Modelo de Contrato quedando de la siguiente manera:

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

(a) Contrato;
(b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
(c) Las Instrucciones al Oferente (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas;
(d) La oferta del Proveedor;
(e) La resolución de adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;
(f) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.
(g) Acuerdo de Nivel de Servicio con Petropar (SLA)

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".

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

MODIFICACION Nº 8

Se incluye en la Sección V – Modelo de Contrato el Acuerdo de Nivel de Servicio con Petropar (SLA) quedando redactado de la siguiente manera:

Petropar ñanemba'e	**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CON PETROPAR (SLA)**		
	Proveedor (es) del Servicio :	Nro. Contrato: Fecha de Contrato:	
	Cliente (s) del Servicio:	Fecha de Vigencia del Servicio:	
	Área administradora del Contrato:	Versión: xx	Renovación Automática ☐ Página x de x

1. RESUMEN

El presente documento es para establecer los niveles de servicios requeridos por PETROPAR, para asegurar un adecuado tiempo de respuesta por parte del proveedor como así también la conclusión y buena calidad de los servicios solicitados.

Los servicios que serán realizados por el proveedor van acorde al contrato suscripto para la contratación de dichos servicios, siendo este documento, un anexo a dicho contrato que delimita claramente las condiciones y características de los servicios solicitados a fin de asegurar la continuidad del negocio según las planificaciones estratégicas establecidas.

Así también, establece las sanciones o penalidades a realizar en casos de incumplimientos parciales o totales definidos más adelante en este documento. Las sanciones serán de carácter económico principalmente y serán aplicadas a las facturas emitidas según contrato adjunto.

El presente acuerdo de nivel de servicio será de renovación automática dependiendo de la modalidad del contrato original del servicio, siendo así en caso que este lo sea o necesitando firmar renovación en caso que contrato así lo determine.

2. PREMISAS Y DEFINICIONES

Se establece en forma puntual los supuestos generales o específicos a tomar en cuenta para definir el o los SLAs, también se deben incluir todas las definiciones necesarias.

3. OBJETIVOS

El objetivo principal de este documento es el de asegurar la adquisición de los servicios contratados por PETROPAR en cuanto a su calidad, rapidez y eficiencia a modo que la ejecución de dichos servicios este acorde a las necesidades por las cuales se ha solicitado la contratación de los mismos.

En líneas generales, se busca lograr los siguientes objetivos:

- Tener más de un nivel de respuesta ante eventualidades que impidan el normal desarrollo del negocio por la falta de dichos servicios.
- Tener un mínimo tiempo de respuesta ante la necesidad de los servicios.
- Tener un bajo tiempo de solución de los problemas que puedan ser resueltos con dichos servicios.
- Exigir el cumplimiento del compromiso asumido por el proveedor so pena de aplicar las sanciones o penalizaciones establecidas en este documento.
- Asegurar un mínimo de eficiencia en la ejecución de los servicios en cuanto a los objetivos establecidos. Dicho porcentaje no podrá nunca bajar del 90%.
- Contar con información estadística de los servicios contratados y ejecutados.

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

4. DATOS DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Contrato Nro.:

Descripción:

Fecha de Contrato:

Fecha de Duración de Contrato:

Nombre del Proveedor:

Id de Llamado:

Monto del Llamado:

Modalidad de Pago:

Administradora del Contrato:

Por el Proveedor:

Contacto:

Cargo del Contacto:

Dirección de Oficina:

Teléfonos:

Celulares:

Mail de Contacto:

Registro de Firma:

Por PETROPAR:

Contacto:

Cargo del Contacto:

Dirección de Oficina:

Teléfonos:

Celulares:

Mail de Contacto:

Registro de Firma:

Así como el proveedor tiene que acudir en tiempo y forma a los lugares donde sean solicitados los servicios, PETROPAR es responsable por las necesidades ajenas a la posibilidad del proveedor como ser: accesos a sistemas o lugares físicos de la empresa, corriente eléctrica (si corresponde), etc.

Los cambios de contactos por cualquiera de las partes, deberá ser comunicada con los datos mas arriba solicitados y por escrito, dentro de las 48 hs. posteriores al cambio.

5. SERVICIOS

Descripción del Servicio

El servicio prestado por el Proveedor a PETROPAR y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo consistente en:

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID Nº: 334.200

_____

_____

_____

_____

_____

_____

en adelante el SERVICIO.

El alcance y limitación del SERVICIO es el siguiente:

_____

_____

_____

_____

Dentro de este SERVICIO, a continuación se describen las tareas y/o actividades que se encuentran incluidas:

Tarea 1

Descripción de la Tarea:_____

Personal necesario del proveedor:_____

Elementos necesarios por parte del proveedor:_____
_____
_____
_____

Personal necesario del cliente:_____

Elementos necesarios por parte del cliente:_____
_____
_____
_____

Tarea 2

Descripción de la Tarea:_____

Personal necesario del proveedor:_____

Elementos necesarios por parte del proveedor:_____
_____
_____
_____

Personal necesario del cliente:_____

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

Elementos necesarios por parte del cliente:_____
_____
_____
_____

Tarea n

Descripción de la Tarea:_____

Personal necesario del proveedor:_____

Elementos necesarios por parte del proveedor:_____
_____
_____
_____

Personal necesario del cliente:_____

Elementos necesarios por parte del cliente:_____
_____
_____
_____

Clasificación del Servicio

El servicio se clasifica según su necesidad de inmediatez de respuesta en:

- CRÍTICO : afecta al funcionamiento operativo general impidiendo la operación normal y generando un riesgo muy alto de manera inmediata en el que PETROPAR está impedido de realizar sus actividades y requiere atención inmediata.
- NORMAL : afecta al funcionamiento operativo e implica un riesgo en el corto plazo. Es un evento que no puede diferir su atención y el usuario requiere atención rápida, ya que su actividad puede detenerse en corto plazo..
- BAJO : afecta al funcionamiento operativo y no implica riesgo en corto plazo en el que el usuario se encuentra trabajando o requiere algo para su trabajo o puede laborar temporalmente con medidas alternativas.

Horario del Servicio

Definir claramente el horario en que se prestan los servicios

Actividad / Tarea	Lunes a Viernes	Fin de Semana	Feriados
Tarea 1	07:00 – 17:00	08:00 – 14:00	24 horas
Tarea 2	07:00 – 17:00	08:00 – 14:00	08:00 – 14:00
Tarea n	07:00 – 17:00	08:00 – 14:00	Sin atención

Modelos de Horarios Limites:

Actividad / Tarea	Lunes a Viernes	Fin de Semana	Feriados
Tarea en 24x7	24 horas	24 horas	24 horas
Tarea en 8x5	07:00 – 15:00	Sin atención	Sin atención

Tiempos de Respuesta

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

Una vez solicitado el servicio, el PROVEEDOR se compromete a entregar una respuesta en un tiempo máximo establecido según las tablas que están en la parte inferior.

Clasificación	Tiempo Máximo de Respuesta	Tiempo Máximo de Solución	% Cumplimiento Mensual
CRÍTICO	Menor o igual a 1/2 hora laboral	Menor o igual a 2 horas laborables	98%
NORMAL	Menor o igual a 2 horas laborables	Menor o igual a 24 horas laborables	94%
BAJO	Menor o igual a 24 horas laborables	Menor o igual a 72 horas laborables	90%

Se entiende por respuesta, a la comunicación escrita o digital, sobre el proceso de solución final del soporte o requerimiento, mismo que variará en su tiempo de implementación de acuerdo a su complejidad.

6. PENALIDADES

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte del Proveedor a PETROPAR.

Tiempo de Resolución excedido para servicio

Tipo de servicio	Desviación Leve	Penalización Leve	Desviación Grave	Penalización Grave
CRÍTICO	Hasta 1 hora	3% de descuento a la próxima factura. Máximo 30% acumulable.	Más de 1 hora	6% de descuento a la próxima factura. Máximo 60% acumulable.
NORMAL	Hasta 12 horas	2% de descuento a la próxima factura. Máximo 20% acumulable.	Más de 12 horas	4% de descuento a la próxima factura. Máximo 40% acumulable.
BAJO	Hasta 48 horas	1% de descuento a la próxima factura. Máximo 10% acumulable.	Más de 48 horas	2% de descuento a la próxima factura. Máximo 20% acumulable.

7. MANEJO DE CONTINGENCIAS

Establecer una forma alternativa de prestación del servicio en caso de aparecer un evento no común.

8. PROMESAS A FUTURO

Se establecen los compromisos a futuro que permitan mejorar el desempeño del servicio prestado, siendo ideal que cada indicador tenga un compromiso a futuro.

Debe describirse claramente tanto el compromiso como el plazo de cumplimiento del mismo, de la siguiente forma:

- Descripción del compromiso 1. Es necesario incluir una meta cuantificable (numérica) que refleje el compromiso a cumplir a futuro y la fecha acordada de cumplimiento del compromiso.

- Descripción del compromiso 2. Es necesario incluir una meta cuantificable (numérica) que refleje el compromiso a cumplir a futuro y la fecha acordada de cumplimiento del compromiso.

- Descripción del compromiso n. Es necesario incluir una meta cuantificable (numérica) que refleje el compromiso a cumplir a futuro y la fecha acordada de cumplimiento del compromiso.

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

9. DOCUMENTACION DE LOS SERVICIOS

Todos los servicios solicitados deberán tener la siguiente información:

Fecha de Solicitud:

Hora de Solicitud:

Servicio Solicitado:

Tipo de Servicio:

Lugar a efectuar el Servicio:

Funcionario Solicitante del Servicio:

Comentario del Servicio Solicitado:

Todos los servicios realizados deberán tener la siguiente información:

Fecha de Inicio del Servicio:

Hora de Inicio del Servicio:

Fecha de Finalización del Servicio:

Hora de Finalización del Servicio:

Funcionarios que realizaron el Servicio:

Resultado:

Comentario y descripción del servicio realizado:

10. REGISTRO DE FIRMAS

En esta sección se deben registrar las firmas de las personas que podrán firmar el documento del servicio, siempre funcionarios del proveedor que demuestren estar habilitados para el mismo.

Nombre	Nro. De Documento	Firma

POR PARTE DEL PROVEEDOR

Nombre:

Cargo:

Nro. Documento:

Firma:

POR PARTE PETROPAR

Nombre:

Cargo:

Nro. Documento:

Firma:

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones
PETROPAR

ADENDA Nº 1
LICITACION PÚBLICA NACIONAL
SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA 20/2017

"CONTRATACION DE SERVICIO DE IMPRESIÓN Y COPIADO"
ID N°: 334.200

MODIFICACION Nº 9

SECCIÓN VII – ANEXOS
ANEXO Nº I

DOCUMENTOS QUE COMPONEN LA OFERTA

f) Documento adicionales requeridos.

Donde dice:

5 – Declaración Jurada del Oferente en el cual manifieste que los personales propuestos cuentan con la experiencia y capacitación suficiente para cumplir satisfactoriamente con el Servicio de Instalación y Mantenimiento de Software y de los Equipos propuestos. Mínimamente 20 técnicos certificados por la marca; acreditable mediante las certificaciones correspondientes.

Debe decir:

5 - Declaración Jurada del Oferente en el cual manifieste que los personales propuestos cuentan con la experiencia y capacitación suficiente para cumplir satisfactoriamente con el Servicio de Instalación y Mantenimiento de Software y de los equipos propuestos. Mínimamente 5 técnicos certificados, acreditable con la certificación correspondiente por cada uno, adjuntado a la Declaración Jurada.

Observación: LOS DEMAS PUNTOS DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES NO CITADOS EN ESTA ADENDA PERMANECEN INVARIABLES.

Abg. Carlos G. Becker
Director
Dirección Operativa de Contrataciones