

**PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES**

---

Convocante:  
**Instituto de Previsión Social (IPS)**  
**Uoc Ips**

Nombre de la Licitación:  
**LPN SBEN 20-25 SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION  
DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS**  
(versión 1)

ID de Licitación:  
**463096**



Modalidad:  
**Subasta a la baja electrónica nacional**

Publicado el:  
**06/10/2025**

*"Pliego para la Adquisición de Bienes y/o Servicios - CONVENCIONAL - Ley N° 7021/22."  
Versión 3*

## RESUMEN DEL LLAMADO

### Datos de la Convocatoria

ID de Licitación:	463096	Nombre de la Licitación:	LPN SBEN 20-25 SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS
Convocante:	Instituto de Previsión Social (IPS)	Categoría:	43000000 - Servicios basados en ingeniería investigación y tecnología
Unidad de Contratación:	Uoc Ips	Tipo de Procedimiento:	SBEN - Subasta a la baja electrónica nacional

### Etapas y Plazos

Lugar para Realizar Consultas:	A TRAVES DEL SICP	Fecha Límite de Consultas:	14/10/2025 12:00
Lugar de Entrega de Ofertas:		Fecha de Presentación de Ofertas Electrónicas e Inicio de la Etapa Competitiva:	20/10/2025 08:10
Lugar de Apertura de Ofertas:		Fecha de Apertura de Ofertas Electrónicas:	22/10/2025 09:00

### Adjudicación y Contrato

Sistema de Adjudicación:	Total	Anticipo:	No se otorgará anticipo
Vigencia del Contrato:	Hasta cumplimiento total de obligaciones		

### Datos del Contacto

Nombre:	LIC. ALICIA ROCHOLL	Cargo:	Directora
Teléfono:	021 226 050	Correo Electrónico:	uoc@ips.gov.py

# DATOS DE LA CONVOCATORIA

Los Datos de la Licitación constituye la información proporcionada por la convocante para establecer las condiciones a considerar del proceso particular, y que sirvan de base para la elaboración de las ofertas por parte de los potenciales oferentes.

## Datos de la Convocatoria

Los datos de la licitación serán consignados en esta sección y en el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), los mismos forman parte de los documentos del presente procedimiento de contratación.

## Difusión de los documentos de la Convocatoria

Todos los datos y documentos de este procedimiento de contratación deben ser obtenidos directamente del (SICP). Es responsabilidad del oferente examinar todos los documentos y la información de la convocatoria que obren en el mismo.

## Contratación Pública Sostenibles - CPS

Las compras públicas juegan un papel fundamental en el desarrollo sostenible, así como en la promoción de estilos de vida sostenibles.

El Estado, por medio de las actividades de compra de bienes y servicios sostenibles, busca incentivar la generación de nuevos emprendimientos, modelos de negocios innovadores y el consumo sostenible. La introducción de criterios y especificaciones técnicas con consideraciones sociales, ambientales y económicas tiene como fin contribuir con el Desarrollo Sostenible en sus tres dimensiones.

El símbolo "CPS" en este pliego de bases y condiciones, es utilizado para indicar criterios o especificaciones sostenibles.

### Criterios sociales y económicos:

- Los oferentes deberán garantizar la no contratación de menores, de conformidad a lo establecido en las normativas legales vigentes, conforme a lo indicado en el formulario de oferta.
- Los oferentes deberán cumplir con las disposiciones legales vigentes, garantizando a sus trabajadores condiciones de trabajo dignas y justas. Esto incluye el pago de salarios adecuados, el cumplimiento de cargas sociales, la provisión de uniformes y equipos de protección individual, la bonificación familiar cuando corresponda, el respeto a la jornada laboral y la aplicación de condiciones especiales para quienes desempeñan trabajos insalubres o peligrosos, así como la remuneración correspondiente por jornada nocturna, conforme a lo indicado en el formulario de oferta.
- Los oferentes adjudicados deberán adoptar medidas para la creación de empleo local y el uso de suministros locales, siempre y cuando exista viabilidad técnica y económica.

### Criterios ambientales:

- El oferente adjudicado deberá cumplir con los lineamientos ambientales, incluidos en el ordenamiento jurídico o dictado por la institución.
- El oferente adjudicado deberá asegurar que todos los residuos generados por sus actividades sean adecuadamente gestionados (identificados, segregados y destinados) y buscar su minimización en la fuente, por medio de prácticas como la modificación de los procesos de producción, manutención y de las instalaciones utilizadas, además de la sustitución, conservación, reciclaje o reutilización de materiales.

### Conducta empresarial responsable:

Los oferentes deberán observar los más altos niveles de integridad, así como altos estándares de conducta de negocios, ya sea durante el procedimiento de licitación o la ejecución de un contrato. En tal sentido, se comprometen a:

- Abstenerse de ofrecer, prometer, entregar o solicitar, de manera directa o indirecta, pagos ilícitos, a funcionarios públicos, con el fin de obtener o mantener un contrato, en todos los casos sea o no una ventaja ilegítima o indebida.
- Abstenerse de solicitar, recibir o aceptar ventajas indebidas de funcionarios públicos o de empleados de sus socios comerciales.
- Promover o fomentar políticas, programas o códigos de conducta orientados a la prevención de la corrupción, promoción de la integridad y fomento de la transparencia dentro de todas sus actividades, sean comerciales o no. Asimismo, podrá promover mecanismos de monitoreo y evaluación de cumplimiento de los mismos.
- Asegurar que todos los recursos destinados a la ejecución de un contrato público provengan de fuentes lícitas.
- Promover estándares de conducta responsable en sus propios proveedores, creando una cadena de suministro ética y sostenible.
- Garantizar que los fondos derivados de una licitación no serán utilizados para fines ilícitos.

## **Aclaración de los documentos de la convocatoria**

### **1. Consultas electrónicas**

Todo potencial oferente que necesite alguna aclaración sobre la convocatoria o el pliego de bases y condiciones podrá solicitarla a la convocante a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP) desde el día de la publicación de la convocatoria o de sus adendas, y hasta el plazo establecido por la convocante. Las consultas recibidas deberán ser respondidas y publicadas directamente a través del SICP.

### **2. Respuestas y aclaraciones**

Las aclaraciones realizadas durante los procedimientos de contratación no serán consideradas modificaciones a las bases de la contratación. Sin embargo, a los efectos legales, la aclaración será considerada parte integrante del documento cuyo contenido aclare.

### **3. Adendas y prórrogas del tope para consultas.**

Cuando la Convocante modifique especificaciones técnicas, criterios de evaluación u otros aspectos sustanciales del pliego de bases y condiciones, deberá prorrogar de manera obligatoria el tope para la realización de consultas, a fin de garantizar los plazos de difusión mínimos establecidos en la reglamentación de la DNCP.

### **4. Emisión de aclaraciones sobre Adendas**

Cuando se prorrogue el plazo tope de consultas debido a una adenda modificatoria de las bases y condiciones, la convocante deberá analizar únicamente las consultas que se refieran al contenido de la adenda. En caso de recibir consultas relacionadas con lo establecido en las bases originalmente, la convocante no estará obligada a analizarlas, debiendo el oferente remitirse a las bases originales.

### **5. Junta de aclaraciones**

La convocante podrá establecer una Junta de Aclaraciones para la evacuación de consultas sobre la convocatoria y los pliegos de bases y condiciones, de forma adicional a las consultas realizadas, debiendo fijar la fecha, hora y lugar de realización en el SICP.

La convocante podrá optar por responder las consultas en la Junta de Aclaraciones o diferirlas para responderlas conforme a los plazos de respuesta o emisión de adendas. En todos los casos, se deberá levantar un acta circunstanciada.

La inasistencia a la Junta de Aclaraciones no será motivo de descalificación de la oferta.

## **Formato y firma de la oferta**

1. El formulario de oferta y la lista de precios serán firmados, física o electrónicamente, según corresponda por el oferente o por las personas debidamente facultadas para firmar en nombre del oferente.

2. No serán descalificadas las ofertas que no hayan sido firmadas en documentos considerados no sustanciales.
3. Los textos entre líneas, tachaduras o palabras superpuestas serán válidos solamente si llevan la firma de la persona que firma la oferta.
4. La falta de foliatura no podrá ser considerada como motivo de descalificación de las ofertas.
5. Cuando la Garantía de Mantenimiento de Ofertas sea instrumentada a través de Declaración Jurada, deberá estar firmada en todas sus páginas.

## Plazo para presentar las ofertas

Las ofertas deberán ser presentadas en la fecha y hora que se indican en el SICP.

La convocante podrá, extender el plazo originalmente establecido para la presentación de ofertas mediante la prórroga de fecha tope o la postergación de la apertura de ofertas.

En este caso todos los derechos y obligaciones de la convocante y de los oferentes previamente sujetos a la fecha límite original para presentar las ofertas, quedarán sujetos a la nueva fecha prevista.

Cuando la presentación de oferta sea electrónica la misma deberá sujetarse a la reglamentación vigente.

## Oferentes en consorcio

Dos o más interesados podrán unirse temporalmente para presentar una oferta sin crear una persona jurídica distinta y deberán designar a uno de sus integrantes como líder quien suscribirá la oferta y los documentos relativos al procedimiento de contratación. La inscripción en el Registro de Proveedores del Estado por parte de todos los miembros del consorcio, constituye requisito previo para la presentación de las ofertas, los cuales deberán encontrarse activos en el Registro. Se deberá realizar el procedimiento de activación del consorcio directamente a través del Registro de Proveedores.

Para ello deberán presentar una escritura pública de constitución que reúna las características previstas en el Decreto reglamentario o un acuerdo de intención de participación en contrato de consorcio, el cual se deberá formalizar por escritura pública en caso de resultar adjudicados, antes de la firma del contrato.

Los integrantes de un consorcio no podrán presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio para un mismo lote o ítem, lo que no impide que puedan presentarse en diferentes partidas de manera individual o como miembro de otro consorcio.

En todo lo demás deberán ajustarse a lo dispuesto en la normativa legal vigente.

## Idioma de la oferta

La oferta deberá ser presentada en idioma castellano.

La convocante permitirá con la oferta, la presentación de catálogos, anexos técnicos o folletos en idioma distinto al castellano y su traducción:

No Aplica

## Lista de Precios

1. Para la cotización el oferente deberá ajustarse a los requerimientos que se indican a continuación:

- a) El precio cotizado deberá ser el mejor precio posible, considerando que en la oferta no se aceptará la inclusión de descuentos de ningún tipo.
- b) En el caso del sistema de adjudicación por la totalidad de los bienes y/o servicios requeridos, el oferente deberá cotizar en la lista de precios todos los ítems, con sus precios unitarios y totales correspondientes.
- c) En el caso del sistema de adjudicación por lotes, el oferente cotizará en la lista de precios uno o más lotes, e indicará todos los ítems del lote ofertado con sus precios unitarios y totales correspondientes. En caso de no cotizar uno o más lotes, los lotes no cotizados no requieren ser incorporados al listado de ítems.
- d) En el caso del sistema de adjudicación por ítems, el oferente podrá ofertar por uno o más ítems, en cuyo caso deberá cotizar el precio unitario y total de cada uno o más ítems, los ítems no cotizados no requieren ser incorporados al listado de ítems.
- e) En todos los casos, independiente al sistema de adjudicación, el oferente deberá indicar el CPEN respectivo al ítem ofertado, en caso de contar. Dicho atributo tendrá carácter formal siendo susceptible de aclaraciones por parte del comité de evaluación.

2. Los precios indicados en la lista de precios serán consignados separadamente, de acuerdo a lo previsto en el SICP y según se detalla a continuación:

- a) El precio de bienes y/o servicios cotizados, incluidos todos los derechos de aduana, los impuestos al valor agregado o de otro tipo pagados o por pagar sobre los componentes y materia prima utilizada en la fabricación o ensamblaje de los bienes;
- b) Todo impuesto al valor agregado u otro tipo de impuesto que obligue la República del Paraguay a pagar sobre los bienes en caso de ser adjudicado el contrato; además, se deberá indicar los ítems exentos de IVA, cuando los hubiere y;
- c) El precio de otros servicios conexos (incluyendo su impuesto al valor agregado), si los hubiere, enumerados en los datos de la licitación.

3. En caso de indicarse en el SICP, que se utilizará el atributo de contrato abierto, cuando se realice por montos mínimos y máximos deberán indicarse el precio unitario de los bienes y/o servicios ofertados; y en caso de realizarse por cantidades mínimas y máximas, deberán cotizarse los precios unitarios y los totales se calcularán multiplicado los precios unitarios por la cantidad máxima correspondiente.

4. El precio del contrato que perciba el proveedor por los bienes y/o servicios suministrados en virtud del contrato no podrá ser diferente a los precios unitarios cotizados en su oferta, excepto por cualquier ajuste previsto en el mismo.

5. En caso que se requiera el desglose de los componentes de los precios será con el propósito de facilitar a la convocante la comparación de las ofertas.

6. En las contrataciones internacionales los oferentes no domiciliados en el territorio de la República deberán manifestar en su oferta que los precios que presentan en su propuesta económica no se cotizan en condiciones de prácticas desleales de comercio internacional en su modalidad de discriminación de precios o subsidios.

## **Abastecimiento simultáneo**

En caso de que se opte por el sistema de abastecimiento simultaneo, en éste apartado se deberá indicar la manera de distribución de los mismos:

No Aplica

## **Moneda de la oferta y pago**

La moneda de la oferta y pago será:

En guaraníes para todos los oferentes.

La cotización en moneda diferente de la indicada en este apartado será causal de rechazo de la oferta. Si la oferta seleccionada es en guaraníes, la oferta se deberá expresar en números enteros, no se aceptarán cotizaciones en decimos y céntimos.

### Copias de la oferta - CPS

El oferente presentará su oferta original. Adicionalmente, la convocante podrá requerir copias de las ofertas en la cantidad indicada en este apartado, las copias deberán estar indicadas como tales.

Cuando la presentación de las ofertas se realice a través del módulo de Oferta Electrónica, la convocante no requerirá de copias.

Cantidad de copias requeridas:

1 copia

### Método de presentación de ofertas

El método de presentación de ofertas para esta convocatoria será:

Un sobre

En caso de presentación física, los sobres deberán:

1. Indicar el nombre, RUC y la dirección del oferente;
2. Estar dirigidos a la convocante;
3. Llevar la identificación específica del proceso de contratación indicado en el SICP; y
4. Llevar una advertencia de no abrir antes de la hora y fecha de apertura de ofertas.
5. Identificar si se trata de un sobre técnico o económico.

Para los casos de consorcios con acuerdo de intención, los sobres deberán contemplar el RUC provisorio generado en el Registro de Proveedores.

La convocante podrá determinar el método de presentación de ofertas en un sobre o en doble sobre. En este último caso, el primer sobre contendrá la oferta técnica, incluyendo los documentos que acrediten la personería del oferente y el segundo sobre, contendrá la oferta económica. En caso de presentación de ofertas físicas, las mismas deberán ser entregadas a la convocante en sobres cerrados. Cuando las mismas deban ser presentadas en doble sobre, la convocante deberá resguardar las ofertas técnicas y económicas hasta su apertura.

En caso de la utilización del módulo de ofertas electrónicas, la misma se registrará por las disposiciones establecidas en la normativa vigente y la guía de ofertas electrónicas.

Si los sobres no están cerrados e identificados como se requiere, la convocante deberá dejar constancia de ello en el acto de apertura y no se responsabilizará en caso de que la oferta se extravíe o sea abierta prematuramente, sin embargo, cuando el sobre no cuente con el RUC, se podrá subsanar dicha omisión al momento de la presentación.

### Documentos de la oferta

El pliego, sus adendas y aclaraciones no forman parte de la oferta, por lo que no se exigirá la presentación de copias de los mismos con la oferta.

1. **Constancia del Perfil del proveedor.**
  - 1.1 **Ofertas físicas**

Los oferentes inscriptos en el Registro de Proveedores del Estado, podrán presentar con su oferta, la Constancia del Perfil del Proveedor que contiene el reporte de los documentos obrantes en el Registro. Con su presentación en la oferta, dicha constancia reemplazará a los documentos solicitados por la convocante en el presente pliego.

Será considerada válida la Constancia que se presente con firma manuscrita o electrónica cualificada por él o los representantes legales.

#### 1.2 Ofertas electrónicas

Cuando la presentación de oferta sea electrónica, no será necesaria la presentación física de la Constancia y el oferente deberá sujetarse a la reglamentación vigente en la materia.

#### 2. Confidencialidad de documentos.

Los oferentes deberán indicar en su oferta, qué documentos que forman parte de la misma son de carácter reservado e invocar la norma que ampara dicha reserva, para así dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL". Si el oferente no hace pronunciamiento expreso amparado en la Ley, se entenderá que toda su oferta y documentación es pública.

## Ofertas Alternativas

Se permitirá la presentación de oferta alternativa, según los siguientes criterios a ser considerados para la evaluación de la misma:

No Aplica

## Periodo de validez de las ofertas

Las ofertas deberán mantenerse válidas por:

150

días corridos.

Las ofertas se deberán mantener válidas por el periodo indicado en el presente apartado, a partir de la fecha límite para la presentación de ofertas, establecido por la convocante. Toda oferta con un periodo menor será rechazada.

La convocante en circunstancias excepcionales podrá solicitar, por escrito, al oferente que extienda el periodo de validez de la oferta, por lo tanto la Garantía de Mantenimiento de la Oferta deberá ser también prorrogada.

El oferente puede rehusarse a tal solicitud sin que se le haga efectiva su Garantía de Mantenimiento de Oferta. A los oferentes que acepten la solicitud de prórroga no se les solicitará ni permitirá que modifiquen sus ofertas.

## Garantías: instrumentación, plazos y ejecución.

### 1. Instrumentación y porcentaje

1.1 La Garantía de Mantenimiento de Oferta deberá expedirse por el equivalente 5% (cinco por ciento) del monto total de la oferta. El oferente debe adoptar cualquiera de las siguientes formas:

a. Garantía bancaria emitida por un banco establecido en la República del Paraguay, la que deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.



- b. Póliza de seguros emitida por una compañía autorizada a operar y emitir pólizas de seguros de caución en la República del Paraguay. La póliza deberá ajustarse a las condiciones establecidas por la DNCP.
- c. En los procedimientos, cuyo monto de estimación de la contratación sea inferior a los dos mil (2.000) jornales mínimos, se admitirá la instrumentación de las garantías de mantenimiento de ofertas a través de Declaraciones Juradas con certificación de firma por Escribano Público. La certificación de firma podrá corresponder a la misma fecha del documento certificado o a una fecha posterior.
- d. En caso de utilizarse el Módulo de Ofertas Electrónicas, las declaraciones juradas serán generadas y firmadas a través del módulo y no requerirán certificación de firmas.
- 1.2 En los casos de contratos abiertos las garantías se registrarán por lo dispuesto en el Decreto Reglamentario y la reglamentación emitida por la DNCP para el efecto.
- 1.3 En caso de instrumentarse las garantías a través de Garantía Bancaria o Declaración Jurada, deberá estar sustancialmente de acuerdo con el formulario incluido en la Sección "Formularios".
- 2. Garantía de mantenimiento de ofertas en consorcios**
- 2.1. En caso de consorcios, la garantía de mantenimiento de ofertas deberá ser presentada de la siguiente manera:
- a. Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública o del gestor y representante del consorcio (Empresa líder), designado en la escritura pública.
- b. Consorcio con acuerdo de intención de participación en contrato de consorcio: deberán emitir a nombre del gestor y representante del consorcio (empresa líder), designado en el acuerdo.
- 3. Ejecución de la Garantía de mantenimiento de ofertas**
- 3.1. La Garantía de Mantenimiento de Ofertas podrá ser ejecutada:
- a. Si el oferente altera las condiciones de su oferta,
- b. Si el oferente retira su oferta durante el período de validez de ofertas,
- c. Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir, o
- d. Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:
- d.1 Firmar el contrato,
- d.2 Suministrar los documentos indicados en las bases de la contratación para la firma del contrato,
- d.3 Suministrar en tiempo y forma la garantía de cumplimiento de contrato,
- d.4 Cuando se comprobare que las declaraciones juradas presentadas por el oferente adjudicado con su oferta sean falsas,
- d.5 No se formaliza el consorcio por escritura pública antes de la firma del contrato.
4. Las Garantías tanto de Mantenimiento de Oferta, Cumplimiento de Contrato o de Anticipo, sea cual fuere la forma de instrumentación adoptada, deberá ser pagadera ante solicitud escrita de la convocante donde se haga constar el monto reclamado, cuando se tenga acreditada una de las causales de ejecución de la garantía. En estos casos será requisito que previamente el oferente sea notificado del incumplimiento y la intimación de que se hará efectiva la ejecución del monto asegurado.

## **Periodo de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta**

El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta será de:

180

días corridos.

El oferente deberá presentar como parte de su oferta una Garantía de Mantenimiento de acuerdo al porcentaje indicado para ello en el SICP y por el plazo indicado en este apartado.

El plazo mínimo de validez será de al menos 30 días posteriores al plazo de validez establecido para las ofertas.

## Subcontratación

El porcentaje permitido para la subcontratación será de:

No Aplica

El oferente podrá indicar junto con la oferta las personas a ser subcontratadas, o, en la etapa contractual previa a la autorización por parte de la contratante. El formulario de personas a subcontratar/subcontratadas, deberá ser presentado de acuerdo a la etapa en la que se indique la subcontratación, siendo susceptible de evaluación respecto a las inhabilidades del Art 21 de la Ley N° 7021/22.

## Retiro, sustitución y modificación de las ofertas

### 1. Ofertas físicas.

1.1 Un oferente podrá retirar, sustituir o modificar su oferta después de presentada mediante el envío de una comunicación por escrito, debidamente firmada por el representante autorizado. La sustitución o modificación correspondiente de la oferta deberá acompañar dicha comunicación por escrito.

1.2. Todas las comunicaciones deberán ser:

- a) Presentadas conforme a la forma de presentación e identificación de las ofertas y además los respectivos sobres deberán estar marcados "RETIRO", "SUSTITUCION" o "MODIFICACION";
- b) Realizadas antes del plazo límite establecido para el acto de apertura de ofertas cuando las ofertas sean identificadas con "RETIRO", y;
- c) Realizadas antes del plazo límite establecido para la presentación de ofertas cuando las ofertas sean identificadas con "SUSTITUCIÓN" o "MODIFICACIÓN".

Las ofertas cuyo retiro, sustitución o modificación fuere solicitada serán devueltas sin abrir a los oferentes remitentes, durante el acto de apertura de ofertas.

1.3. Ninguna oferta podrá ser retirada durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para el acto de apertura y la expiración del período de validez de las ofertas indicado en el Formulario de Oferta o cualquier extensión si la hubiere, caso contrario, se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

1.4. Ninguna oferta podrá ser sustituida o modificada durante el intervalo comprendido entre la fecha límite para presentar ofertas y la expiración del período de validez de las ofertas indicado en el Formulario de Oferta o cualquier extensión si la hubiere, caso contrario, se hará efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta.

### 2. Ofertas electrónicas.

2.1. Un oferente podrá retirar, sustituir o modificar su oferta después de presentada, hasta antes de la fecha límite de presentación y apertura de ofertas, para ello deberá sujetarse a la reglamentación pertinente.

## Apertura de ofertas

### 1. Desarrollo del acto de apertura de ofertas.

1.1. La entidad convocante procederá a la apertura de las ofertas en acto público en presencia de los oferentes o sus representantes según la hora, fecha y lugar previamente establecidos en el SICP.

1.2. Cuando la presentación de la oferta sea electrónica, el acto de apertura deberá sujetarse a la reglamentación vigente, en la hora y fecha establecida en el SICP.

1.3. Primero la convocante deberá verificar que los oferentes se encuentren inscriptos en el Registro de Proveedores del Estado conforme con los datos previstos en el sobre. En caso de que un oferente no inscripto en el Registro haya presentado una oferta, la

convocante deberá dejar constancia en el acta de apertura electrónica. El sobre con la oferta correspondiente no será abierto sino devuelto al oferente remitente. Esta disposición no será aplicable a los procedimientos que utilicen el módulo de ofertas electrónicas.

1.4. Luego se procederá a verificar los sobres de las ofertas recibidas, marcados como:

- a) "RETIRO": Se leerán en voz alta y el sobre con la oferta correspondiente no será abierto sino devuelto al oferente remitente. No se permitirá el retiro de ninguna oferta a menos que la comunicación de retiro contenga una autorización válida y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.
- b) "SUSTITUCION": Se leerán en voz alta y se intercambiará con la oferta correspondiente que está siendo sustituida; la oferta sustituida no se abrirá y se devolverá al oferente remitente. No se permitirá la sustitución de ninguna oferta a menos que la comunicación de sustitución contenga una autorización válida y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas.
- c) "MODIFICACION": Se abrirán y leerán en voz alta con la oferta correspondiente. No se permitirá ninguna modificación a las ofertas a menos que la comunicación de modificación contenga una autorización válida y sea leída en voz alta en el acto de apertura de las ofertas. Solamente se considerarán en la evaluación los sobres que se abren y leen en voz alta durante el Acto de Apertura de las Ofertas.

1.5. Los representantes de los oferentes que participen en la apertura de las ofertas deberán contar con autorización suficiente para suscribir el acta y para revisar los documentos de los demás oferentes, bastando para ello la presentación de una autorización escrita del firmante de la oferta, esta autorización podrá ser incluida en el sobre oferta o ser portada por el representante.

1.6. Se solicitará a los representantes de los oferentes presentes que firmen el acta. La omisión de la firma por parte de un oferente no invalida el contenido y efecto del acta. Se distribuirá una copia del acta a todos los presentes.

1.7. Las ofertas sustituidas y modificadas, que no sean abiertas y leídas en voz alta durante el acto de apertura no podrán ser consideradas para la evaluación sin importar las circunstancias y serán devueltas sin abrir a los remitentes.

1.8. La falta de firma en un documento sustancial, es considerada una omisión sustancial que no podrá ser subsanada en ninguna oportunidad una vez abiertas las ofertas. En cuanto a la garantía de mantenimiento de oferta deberá estar debidamente extendida.

2. Comunicación del acta de apertura.

2.1. En el sistema de un solo sobre el acta de apertura deberá ser comunicada a través del SICP para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura.

2.2. En el sistema de doble sobre, el acta de apertura técnica deberá ser comunicada a través del SICP, para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura, se procederá de igual manera una vez finalizado el acto de apertura económico.

## Visita al sitio de ejecución del contrato

La convocante dispone la realización de una visita al sitio con las siguientes indicaciones:

No Aplica

### 1. Difusión de la visita

La visita o inspección técnica deberá fijarse de forma previa a la fecha tope de consulta, previendo como mínimo el plazo de difusión de (02) dos días hábiles. En todos los casos, el procedimiento para su realización deberá difundirse en las bases de la contratación.

Cuando la convocante haya establecido la visita o inspección técnica, en las bases de la contratación, el oferente que conozca el sitio podrá declarar bajo fe de juramento conocer el sitio y que cuenta con la información suficiente para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Cuando por la naturaleza o complejidad de la contratación sea imprescindible la realización de la visita técnica, la convocante podrá establecer la obligatoriedad de dicha visita a través del SICP. En estos casos no se aceptará la presentación de la declaración jurada.

### 2. Desarrollo de la visita.

Se registrará en acta los asistentes, la fecha, lugar, hora de realización y funcionarios participantes. Los representantes de los oferentes que asistan a la visita podrán contar con una autorización, bastando para ello la presentación de una nota del oferente. La falta de presentación de esta autorización no impide su participación en la visita o inspección técnica.

Los gastos relacionados con dicha visita correrán por cuenta del oferente.

---

## **Incoterms**

La edición de incoterms para esta licitación será:

No Aplica

Las expresiones DDP, CIP, FCA, CPT y otros términos afines, se regirán por las normas prescriptas en la edición vigente de los Incoterms publicada por la Cámara de Comercio Internacional.

Durante la ejecución contractual, el significado de cualquier término comercial, así como los derechos y obligaciones de las partes serán los prescritos en los Incoterms, a menos que sea inconsistente con alguna disposición del Contrato.

---

## **Autorización del Fabricante**

Los ítems a los cuales se le requerirá Autorización del Fabricante son los indicados a continuación:

PARA TODOS LOS ÍTEMS.

Cuando la convocante lo requiera, el oferente deberá acreditarse la cadena de autorizaciones, hasta el fabricante, productor o prestador de servicios.

La autorización deberá ser presentada en idioma castellano o en su defecto acompañada de su traducción oficial, realizada por un traductor público matriculado en la República del Paraguay. Así también cada autorización debe indicar a que ítem corresponde.

---

## **Muestras**

Se requerirá la presentación de muestras de los siguientes ítems y en las siguientes condiciones:

El oferente deberá presentar un DEMO.

Simulación: durante el proceso de evaluación de las ofertas el Comité de Evaluación podrá solicitar una prueba en ambiente de simulación de las funcionalidades básicas de la plataforma.

En caso de ser solicitadas, las muestras serán consideradas requisito indispensable para la evaluación de la oferta y deberán ser presentadas junto con la oferta, o bien en el momento y plazo fijado por la convocante en este apartado. La falta de presentación en la forma y plazo establecido por la convocante será causal de descalificación de la oferta.

---

## **Tiempo de funcionamiento de los bienes**

El periodo de tiempo estimado de funcionamiento de los bienes, para los efectos de repuestos será de:

No Aplica

**Plazo de reposición de bienes**

El plazo de reposición de bienes para reparar o reemplazar será de:

NO APLICA.

El proveedor garantiza que todos los bienes suministrados están libres de defectos derivados de actos y omisiones que este hubiera incurrido, o derivados del diseño, materiales o manufactura, durante el uso normal de los bienes en las condiciones que imperen en la República del Paraguay.

1. La Contratante comunicará al proveedor la naturaleza de los defectos y proporcionará toda evidencia disponible, inmediatamente después de haberlos descubierto. La contratante otorgará al proveedor facilidades razonables para inspeccionar tales defectos.
- Tan pronto reciba ésta comunicación, y dentro del plazo establecido en este apartado, deberá reparar o reemplazar los bienes defectuosos, o sus partes sin ningún costo para la contratante.
2. Si el proveedor después de haber sido notificado, no cumple dentro del plazo establecido, la contratante, procederá a tomar medidas necesarias para remediar la situación, por cuenta y riesgo del proveedor y sin perjuicio de otros derechos que la contratante pueda ejercer contra el proveedor en virtud del contrato.

**Periodo de validez de la Garantía de los bienes**

El plazo de validez de la Garantía de los bienes será el siguiente:

No Aplica

**Cobertura de Seguro de los bienes**

La cobertura de seguro requerida a los bienes será:

No Aplica

A menos que se disponga otra cosa en este apartado, los bienes suministrados deberán estar completamente asegurados en guaraníes, contra riesgo de extravío o daños incidentales ocurridos durante la fabricación, adquisición, transporte, almacenamiento y entrega, de acuerdo a los incoterms aplicables.

# REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Esta sección contiene los criterios que la convocante utilizará para evaluar la oferta y determinar si un oferente cuenta con las calificaciones requeridas. Ningún otro factor, método o criterio será utilizado.

## Condición de Participación

Podrán participar de este procedimiento, las personas físicas, jurídicas y/o Consorcio, constituidos o con acuerdo de intención, inscriptos en el Registro de Proveedores del Estado.

Los oferentes domiciliados en la República del Paraguay, que pretendan participar en un procedimiento de contratación, no deberán estar comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas y contratar con el Estado, establecidas en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22 "DE SUMINISTROS Y CONTRATACIONES PUBLICAS".

## Sucursales

En los casos de procedimientos de contratación de carácter nacional podrán participar las sucursales de las matrices internacionales constituidas en la República del Paraguay. Solo serán admitidas como criterios de adjudicación las capacidades, experiencia y aptitudes de la sucursal recabadas desde su constitución, sin admitirse la utilización de las cualidades de la casa matriz u otras filiales o sucursales.

## Conflicto de Interés

**1. Deber de Abstención del funcionario ante un posible conflicto de interés.** El funcionario público que participe en el procedimiento de contratación deberá abstenerse de intervenir, de manera directa o indirecta, en los asuntos en los que su actuación esté comprendida en alguno de los supuestos del artículo 17 de la Ley N° 7021/22. A tales efectos, deberá comunicar a su superior jerárquico o a la máxima autoridad institucional que se encuentra inmerso en uno de los supuestos legales, detallando la situación particular. En caso que corresponda, el superior jerárquico o la máxima autoridad institucional tendrá por aceptada la abstención apartando al funcionario y, de ser necesario, designará al sustituto. Se deberá dejar constancia por escrito de todo lo actuado.

**2. Apartamiento del funcionario por la Entidad Convocante.** Enterada la Convocante de que existe un conflicto de interés respecto a un funcionario público que ha sido designado o requerido para intervenir o que interviene en alguna de las etapas de la fase de contratación del suministro público, y no mediando la abstención expresa del funcionario, deberá apartarlo del asunto particular, detallando la situación que configura el conflicto de interés. La Convocante deberá dejar constancia por escrito de todo lo actuado. Se procederá a la designación del sustituto, en los casos que correspondiere.

**3. Actuaciones tras la detección de un conflicto de interés.** Si la Entidad Convocante detectare que un funcionario público comprendido en alguno de los supuestos del artículo 17 de la Ley N° 7021/22 tuvo intervención en alguna de las etapas de la fase de contratación del suministro público, adoptará las medidas que correspondan. La Convocante podrá subsanar las actuaciones en sede administrativa o revocarlas, según corresponda. Deberá dejarse constancia por escrito de todo lo actuado y comunicarse a la DNCP. La DNCP podrá, de oficio o por denuncia fundada, realizar las investigaciones que resulten pertinentes, a fin de verificar presuntos hechos que podrían constituir conflicto de intereses y/o irregularidades en contravención con el artículo 17 de la Ley N° 7021/22, conforme las atribuciones conferidas en el artículo 132 de la Ley.

**4. Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes**

en el procedimiento. La convocante deberá verificar la “Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento” presentada por el oferente al momento de la oferta en cumplimiento de su obligación de comunicar o denunciar la existencia de posibles conflictos de intereses, de conformidad al artículo 17 de la Ley 7021/22. De comprobarse la omisión, falsedad o inexactitud de la información proporcionada y declarada en la Declaración la Convocante analizará si se configura un conflicto de interés en los términos del artículo 17 de la Ley 7021/22 y emitirá las directrices que correspondan acorde a la etapa del procedimiento de contratación. Además, la Convocante podrá resolver la descalificación de la oferta y/o rescisión del contrato respectivo.

## Requisitos de Calificación

**Calificación Legal.** Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22. Esta declaración forma parte del formulario de oferta.

Serán rechazadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuesta y contratar con el Estado, a la hora y fecha límite de presentación de ofertas o a la fecha de firma del contrato.

A los efectos de la verificación de la existencia de prohibiciones o limitaciones contenidas en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis:

1° Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas, el cual comprende la declaración jurada de no estar comprendido en las prohibiciones y limitaciones para presentar propuesta y contratar.

2° Además, deberá verificar la presentación de la declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento, y de las constancias de registro de estructura jurídica y de beneficiarios finales, a fin de verificar que los oferentes no se encuentren incurso en las causales previstas en el Art 21 de la Ley N° 7021/22.

3° Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos d) y e) del artículo 21 de la Ley, aparecen en la base de datos del SINARH del VICE MINISTERIO DE CAPITAL HUMANO Y GESTION ORGANIZACIONAL.

4° Si se constata que alguna de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH del VICE MINISTERIO DE CAPITAL HUMANO Y GESTION ORGANIZACIONAL, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá contratar con el Estado, exponiendo los motivos para aceptar o rechazar la oferta, según sea el caso.

5° Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de Declaración de Personas, debidamente firmado, en el Registro de Proveedores del Estado, conforme a los estándares establecidos, y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de “Sanciones a Proveedores” del SICP. Con el objeto de verificar si los directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se encuentren dentro de los criterios contemplados en los incisos h), i), y j) de la Ley 7021/22, además la convocante se encuentra facultada de solicitar informes internos institucionales para el cotejo de la información con respecto a los incisos mencionados. La declaración jurada deberá contar con información vigente al momento de la presentación de las ofertas y el oferente será responsable de la actualización del documento que obre en el registro de proveedores del Estado. En caso de que el oferente no cuente con dicho Formulario en su registro, la Convocante procederá a solicitarlo durante la etapa de evaluación de ofertas. Si el oferente no responde el pedido o no remite el citado Formulario, se procederá al rechazo de la oferta.

6° El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente y las obrantes en el registro de sancionados de la DNCP.

7° El comité verificará en fuentes públicas de información de libre acceso, si el oferente o sus integrantes, se encuentran en los demás supuestos contenidos en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, pudiendo utilizar como guía instructiva el documento aprobado por la DNCP. En caso de requerirse, el comité podrá solicitar aclaración al oferente sobre la vigencia de la información obrante en las fuentes respectivas.

8° En caso de que aplique la subcontratación y que el oferente haya presentado el formulario de personas a subcontratar/subcontratadas junto con la oferta, el Comité de Evaluación de Ofertas deberá evaluar el contenido del formulario a los efectos de constatar que el subcontratista no se encuentra comprendido en alguna de las causales de prohibición previstas en el Art. 21 de la Ley N° 7021/22, pudieron requerir al oferente la información que sea necesaria.

Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos en virtud a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 7021/22, la oferta será rechazada y se remitirán los antecedentes a la DNCP para los fines pertinentes.

## Metodo de Evaluación

Basado únicamente en precio

## Análisis de precios ofertados

### Para evaluación de ofertas con el criterio basado únicamente en precio.

Luego de haber realizado la corrección de errores aritméticos y de ordenar las ofertas presentadas de menor a mayor, el Comité de Evaluación procederá a solicitar a los oferentes una explicación detallada de la composición del precio ofertado de cada ítem, rubro o partida adjudicable, conforme al siguiente parámetro:

En contrataciones en general: cuando la diferencia entre el precio ofertado y el precio referencial sea superior al 25% para ofertas por debajo del precio referencial y del 15% para ofertas que se encuentren por encima del referencial establecido por la convocante y difundido con el llamado a contratación.

Si el oferente no respondiese la solicitud, o la respuesta no sea suficiente para justificar el precio ofertado del bien o servicio, el precio será declarado inaceptable y la oferta rechazada.

El análisis de los precios, con esta metodología, será aplicado a cada ítem, rubro o partida que componga la oferta y en cada caso deberá ser debidamente fundada la decisión adoptada por la Convocante en el ejercicio de su facultad discrecional.

### Para la evaluación de ofertas basada en la multiplicidad de criterios.

En cuanto al análisis del precio se podrá considerar el parámetro dispuesto en el presente apartado.

## Composición de Precios

La estructura mínima del desglose de composición de los precios, será:

### Estructura de Precio Indicadores

- Costo de Producción: gastos por importación/arancel aduanero.
- Gastos Administrativos: salario del personal, carga social.
- Gastos de Distribución y/o Comercialización: flete, papelería.
- Otros Gastos
- Impuestos
- Ganancia

El oferente podrá presentar junto con su oferta el desglose de composición de precios, cuando su oferta se encuentre fuera de los parámetros establecidos en la cláusula anterior.

Cuando la Convocante requiera el desglose con el propósito de facilitar el análisis y comparación de las ofertas, el oferente deberá ajustarse a la estructura mínima establecida y, en caso de considerarlo pertinente, podrá complementarla e incluir una explicación detallada o parámetros que permitan aclarar aspectos puntuales de su composición y/o sustentar la razonabilidad de sus precios.



## Certificado de Producto y Empleo Nacional - CPS

**a) Oferentes.** A los efectos de acogerse al beneficio de la aplicación del margen de preferencia, el oferente deberá contar con el Certificado de Producto y Empleo Nacional (CPEN). El certificado debe ser emitido como máximo a la fecha y hora tope de presentación de ofertas. La falta del CPEN no será motivo de descalificación de la oferta, sin embargo, el oferente no podrá acogerse al beneficio.

El comité de evaluación verificará en el portal oficial indicado por el Ministerio de Industria y Comercio (MIC) la emisión en tiempo y forma del CPEN declarado por los oferentes. No será necesaria la presentación física del Certificado de Producto y Empleo Nacional.

Independientemente al sistema de adjudicación, el margen de preferencia será aplicado a cada bien o servicio objeto de contratación que se encuentre indicado en la planilla de precios.

El CPEN será intransferible, no obstante, exclusivamente en caso de productos y bajo autorización expresa del titular del certificado, éste podrá ser utilizado por terceros para la presentación de ofertas en el marco de un procedimiento de contratación, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación respectiva.

**b) Oferentes en Consorcio:**

**b.1. Provisión de Bienes.** El CPEN debe ser expedido a nombre del oferente que fabrique o produzca los bienes objeto de la contratación. En el caso que ninguno de los oferentes consorciados fabrique o produzca los bienes ofrecidos, el consorcio deberá contar con el CPEN correspondiente al bien ofertado, debiendo encontrarse debidamente autorizado por el fabricante. Esta autorización podrá ser emitida a nombre del consorcio o de cualquiera de los integrantes del mismo.

**b.2. Provisión de Servicios.** (se entenderá por el término “servicio” aquello que comprende a los servicios en general, las consultorías, obras públicas y servicios relacionados a obras públicas).

Todos los integrantes del consorcio deben contar con el CPEN.

Excepcionalmente se admitirá que no todos los integrantes del consorcio cuenten con el CPEN para aplicar el margen de preferencia, cuando el servicio específico se encuentre detallado en uno de los ítems de la planilla de precios, y de los documentos del consorcio (acuerdo de intención o consorcio constituido) se desprenda que el integrante del consorcio que cuenta con el CPEN será el responsable de ejecutar el servicio licitado

## Requisitos documentales para la evaluación de las condiciones de participación.

**1. Formulario de Oferta (\*)**

*[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente. En caso de que se emplee el módulo de oferta electrónica se considerará que el listado de ítems forma parte del formulario de oferta electrónica, y deberá sujetarse en todo lo demás a la reglamentación vigente.]*

**2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (\*)**

*[La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma establecida en el SICP.*

**3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social (\*\*)**

**4. Declaración jurada de conocimiento de la existencia de un conflicto de intereses respecto a los funcionarios públicos intervinientes en el procedimiento. (\*\*)**

5. Certificado de Producto y Empleo Nacional emitido por el MIC, en formato físico, solo en caso de imposibilidad de certificación electrónica. (**)
6. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)
7. Patente comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento del oferente. (**)
8. Documentos legales. Oferentes
8.1. Personas Físicas.
a. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)
b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes – RUC (*)
c. En el caso que suscriba la oferta otra persona en su representación, deberá acompañar una fotocopia simple de su cédula de identidad y una fotocopia simple del poder suficiente otorgado por Escritura Pública para presentar la oferta y representarlo en los actos de la licitación. No es necesario que el poder esté inscripto en el Registro de Poderes. (*)
8.2. Personas Jurídicas.
a. Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución, según el tipo de sociedad y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)
b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes. (**)
c. Fotocopia simple de los documentos de identidad de los representantes o apoderados de la sociedad. (*)
d. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar a la persona jurídica, otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. (*)
8.3. Oferentes en Consorcio en formación.

a. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio, en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. (*)
b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio en formación y que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención para consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*): <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por escritura pública, o</li> <li>II. Original o fotocopia del acuerdo de intención de constituir el consorcio en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato, instrumentado por acuerdo privado. Cada integrante del consorcio que sea persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes. (Personas Físicas) y, las personas jurídicas domiciliadas en Paraguay deberán presentar los documentos requeridos para Oferentes (Personas Jurídicas).</li> </ul>
c. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes) (*).
<b>8.4. Oferentes en Consorcios constituidos o formalizados.</b>
a. Original o fotocopia del instrumento público (escritura pública) de constitución del consorcio. (*)
b. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*): <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Original o fotocopia del instrumento público (escritura pública) de constitución del consorcio.</li> <li>ii. Un poder en el que conste que el apoderado posee facultades suficientes para representar y obligar al Consorcio, otorgado por escritura pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes).</li> </ul>

Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).

En caso de que los procedimientos no sean por el módulo de oferta electrónica, el oferente deberá presentar el Formulario de Oferta y la Planilla de precio. Para los casos en que se utilice el Módulo de Oferta Electrónica los datos se deberán cargar en el Formulario de oferta electrónica de conformidad a la normativa vigente.

Los documentos indicados con asterisco (\*) son considerados documentos sustanciales a ser presentados con la oferta de conformidad al Decreto Reglamentario.

Los documentos indicados con doble asterisco (\*\*) deberán estar vigentes a la fecha y hora tope de presentación de ofertas. La falta de firma en documentos formales no será un motivo de descalificación, salvo que expresamente se disponga la exigencia de la firma del oferente, en cuyo caso la omisión o disconformidad deberá analizarse conforme a los Artículos 77, 78 y 80 del Decreto 2264/24.

Respecto al punto 3, cuando el oferente se encuentre activo sin movimiento, deberá presentar la documentación respaldatoria expedida por autoridad competente. En caso de no contar con personal subordinado por tratarse de un consultor individual, el oferente deberá presentar el certificado de no hallarse inscripto en el IPS.

Capacidad Financiera

Con el objetivo de calificar la situación financiera del oferente, se considerarán los siguientes índices:

Deberán cumplir con el siguiente parámetro:

- **Ratio de Liquidez** (activo corriente / pasivo corriente): Deberá ser igual o mayor que 1 en promedio, en los años 2022, 2023 y 2024.
- **Endeudamiento** (pasivo total / activo total): No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, de los años 2022, 2023 y 2024.
- **Rentabilidad**: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida no deberá ser negativo en promedio de los años 2022, 2023 y 2024.
- **Capital Operativo** (activo corriente pasivo corriente): El oferente, deberá poseer un capital positivo y no inferior al 15 % (quince por ciento) del monto total de la oferta (en caso de contrato abierto por monto mínimo y monto máximo, **deberá ser por el monto máximo del llamado**), lo cual será corroborado por medio del Balance General del último año (2024) pudiendo completar dicho porcentaje con la presentación de certificado de una entidad financiera calificada que demuestre la disponibilidad de línea de crédito suficiente para justificar el porcentaje mencionado

Contribuyentes de IRE SIMPLE

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

**Eficiencia: (Ingreso/Egreso):** Deberá ser igual o mayor que 1 el promedio, de los ejercicios fiscales requeridos,2022, 2023 y 2024.

Para contribuyentes de IRP

Deberán cumplir el siguiente parámetro:

**Eficiencia: (Ingreso/Egreso).**

Deberá ser igual o mayor que 1, el promedio, de los 3 (tres) últimos años (2022, 2023 y 2024)

Para contribuyentes de exclusivamente IVA General

**Eficiencia: (Ingreso/Egreso).**

Deberá ser igual o mayor que 1, el promedio, de los 3 (tres) últimos años (2022, 2023 y 2024)

Oferente en consorcio:

Requisitos Mínimos	Socio Líder	Cada Socio	Todas las partes Combinadas
<b>Ratio de Liquidez (activo corriente / pasivo corriente):</b> Deberá ser igual o mayor que 1 en promedio, en los años 2022, 2023 y 2024	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>No Aplica</i>
<b>Endeudamiento (pasivo total / activo total):</b> No deberá ser mayor a 0,80 en promedio, de los años2022, 2023 y 2024.	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>No Aplica</i>
<b>Rentabilidad:</b> Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida no deberá ser negativo en promedio de los años 2022, 2023 y 2024.	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>Debe cumplir con el Requisito</i>	<i>No Aplica</i>

<b>Capital Operativo (activo corriente pasivo corriente):</b> El oferente, deberá poseer un capital positivo y no inferior al 15 % (quince por ciento) del monto total de la oferta (en caso de contrato abierto por monto mínimo y monto máximo, <b>deberá ser por el monto máximo del llamado</b> ), lo cual será corroborado por medio del Balance General del último año (2024) pudiendo completar dicho porcentaje con la presentación de certificado de una entidad financiera calificada que demuestre la disponibilidad de línea de crédito suficiente para justificar el porcentaje mencionado.	<i>40 % como mínimo del porcentaje solicitado</i>	<i>10 % como mínimo del porcentaje solicitado</i>	<i>El consorcio en su conjunto deberá cumplir con el 100 % del porcentaje solicitado.</i>
--	---	---	---

### Requisitos documentales para la evaluación de la capacidad financiera

Para evaluar el presente criterio, el oferente deberá presentar las siguientes documentaciones:

a. Balance General y Cuadro de Estado de Resultados de los tres últimos años (2022, 2023 y 2024) para contribuyente de IRE GENERAL
b. Formulario 106 de los tres últimos años (2022, 2023 y 2024) para contribuyentes del IRE SIMPLE
c. IVA General de los 3 (tres) últimos años (2022, 2023 y 2024), para contribuyentes sólo del IVA General
d. Formulario 104 de los 3 (tres) últimos años (2022, 2023 y 2024), para contribuyentes de Renta Personal

### Experiencia requerida

Con el objetivo de calificar la experiencia del oferente, se considerarán los siguientes índices:

Demostrar la experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al 50 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2020 2021 2022 2023 - 2024) años. *En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.*

**Oferente en consorcio:**

Requisitos Mínimos	Socio Líder	Cada Socio	Todas las partes Combinadas
--------------------	-------------	------------	-----------------------------

Demostrar la experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos con <b>Contratos y/o Facturas</b> a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al <b>50 %</b> como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2020 2021 2022 2023 - 2024) años. <i>En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.</i>	<b>40 % como mínimo del porcentaje solicitado</b>	<b>10 % como mínimo del porcentaje solicitado</b>	<b>El consorcio en su conjunto deberá cumplir con el 100 % del porcentaje solicitado.</b>
---	---	---	---

*Para la evaluación deberán ajustarse a los requerimientos solicitados para todos los ítems.*

La actividad comercial, industrial o de servicios debe estar vinculada con el tipo de bienes o servicios a contratar.

## Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia

1. Copia de <b>Contratos y/o Facturas</b> que avalen la experiencia requerida.
2. Presentación como mínimo de 3 (tres) Certificados o Actas de Recepción Final de provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años (2020 2021 2022 2023 2024). (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).

Se deberá acreditar que el giro comercial de la empresa corresponde al procedimiento de contratación ofertado, para lo cual deberá presentar copia simple y legible del documento que acredite la actividad comercial, industrial o de servicio, pudiendo ser: la constancia de RUC, patente municipal o documentos constitutivos, siempre que de la documentación se desprenda su actividad comercial y la correspondencia al procedimiento objetado. Cuando no resulte aplicable la constancia de RUC o la patente municipal, el oferente deberá manifestar y justificar esta condición en su oferta y presentar otra documentación a los efectos de acreditar el giro comercial.

## Capacidad Técnica

El oferente deberá proporcionar evidencia documentada que demuestre su cumplimiento con los siguientes requisitos de capacidad técnica:

a. Personal Sustancial

<b>Gerente de proyecto</b>	Profesional con estudios de grado de ingeniería en Electrónica, Informática o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 12 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay. Para ello se requerirá una copia de certificado de Vida y Residencia original y vigente al momento de la oferta.	Exigido
	El profesional deberá contar con certificado de estudios avanzados en gestión de proyectos con metodologías ágiles de proyectos.	Exigido
<b>Analista de Sistemas</b>	Profesional con estudios de grado de licenciatura y/o ingeniería en Análisis de Sistemas o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 3 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay.	Exigido

b. Personal Clave Requerido

<b>Implementadores</b>	Profesional Técnico Superior, Ingeniero en Informática, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines, preferiblemente con certificaciones en gestión de proyectos o servicios (como PMP o ITIL).	Exigido
	Experiencia en instalación y configuración de hardware y software, incluyendo servidores, redes y sistemas operativos. Capacidad para interpretar requerimientos técnicos y traducirlos en soluciones prácticas. Habilidades en resolución de problemas técnicos complejos, gestión de cronogramas y coordinación con equipos multidisciplinarios. Se valora conocimiento en metodologías como ITIL y buenas habilidades de comunicación para interactuar con clientes o usuarios finales.	Exigido
	Certificaciones y conocimientos en implementaciones de soluciones, estándares y mejores prácticas de ciberseguridad, seguridad de la información.	Exigido
<b>Desarrolladores</b>	Profesional con estudios de grado de Ingeniero en Informática, Lic. en Análisis de sistemas, o carreras relacionadas, con formación en programación.	Exigido
	Dominio de lenguajes de programación como Python, JavaScript, y frameworks relevantes (React, Django, etc.). Experiencia en diseño y optimización de algoritmos, manejo de bases de datos (SQL, NoSQL) y desarrollo en entornos colaborativos con control de versiones (Git). Capacidad analítica para resolver problemas complejos, orientación a resultados y adaptabilidad a metodologías ágiles como Scrum. Se aprecia creatividad para innovar en soluciones tecnológicas. Conocimientos de buenas prácticas en Desarrollo seguro, OWASP.	Exigido
<b>Soporte</b>	Técnico en Soporte Informático, administración de Redes o similar, con formación básica en sistemas operativos (Windows, Linux) y redes. Contar preferiblemente con certificaciones como CompTIA A+ o ITIL Foundation o CISCO o similares.	Exigido
	Habilidad para diagnosticar y resolver incidencias de hardware y software, desde fallos básicos hasta problemas de conectividad en redes. Conocimiento práctico en herramientas de monitoreo y ticketing (como ServiceNow, jira, etc.).  Conocimientos en buenas prácticas de ciberseguridad y Seguridad de la información.	Exigido
	Excelentes habilidades de atención al cliente, paciencia y empatía para guiar a usuarios no técnicos. Capacidad de documentar soluciones, priorización de tareas y mantenerse actualizado en tecnologías comunes de TI.	Exigido

c. El personal sustancial deberá formar parte del staff del oferente, y figurar en la planilla de IPS.



d. El oferente deberá presentar una autorización del fabricante que lo avale como distribuidor o representante autorizado. Este documento deberá estar debidamente firmado por una autoridad competente del fabricante

e. El oferente deberá presentar una DEMO de la plataforma. Durante el proceso de evaluación de las ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar, en caso de considerarlo necesario, una demostración presencial en ambiente de simulación, en la que se evidencien las funcionalidades básicas de la plataforma propuesta

f. Planilla de Precios en planilla Excel en medios magnéticos, versión 2003 o posterior.

g. Declaración Jurada de conocer y aceptar el Pliego de Bases y Condiciones y las Adendas.

h. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.

i. Presentar el Currículum Vitae del personal propuesto, acompañado de la documentación respaldatoria correspondiente (títulos, certificados, constancias de experiencia, entre otros), que permita verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para cada perfil técnico solicitado en el PBC.

### **Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica**

a. Personal Sustancial

<b>Gerente de proyecto</b>	Profesional con estudios de grado de ingeniería en Electrónica, Informática o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 12 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay. Para ello se requerirá una copia de certificado de Vida y Residencia original y vigente al momento de la oferta.	Exigido
	El profesional deberá contar con certificado de estudios avanzados en gestión de proyectos con metodologías ágiles de proyectos.	Exigido
<b>Analista de Sistemas</b>	Profesional con estudios de grado de licenciatura y/o ingeniería en Análisis de Sistemas o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 3 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay.	Exigido

b. Personal Clave Requerido

<b>Implementadores</b>	Profesional Técnico Superior, Ingeniero en Informática, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines, preferiblemente con certificaciones en gestión de proyectos o servicios (como PMP o ITIL).	Exigido
	Experiencia en instalación y configuración de hardware y software, incluyendo servidores, redes y sistemas operativos. Capacidad para interpretar requerimientos técnicos y traducirlos en soluciones prácticas. Habilidades en resolución de problemas técnicos complejos, gestión de cronogramas y coordinación con equipos multidisciplinarios. Se valora conocimiento en metodologías como ITIL y buenas habilidades de comunicación para interactuar con clientes o usuarios finales.	Exigido
	Certificaciones y conocimientos en implementaciones de soluciones, estándares y mejores prácticas de ciberseguridad, seguridad de la información.	Exigido
<b>Desarrolladores</b>	Profesional con estudios de grado de Ingeniero en Informática, Lic. en Análisis de sistemas, o carreras relacionadas, con formación en programación.	Exigido
	Dominio de lenguajes de programación como Python, JavaScript, y frameworks relevantes (React, Django, etc.). Experiencia en diseño y optimización de algoritmos, manejo de bases de datos (SQL, NoSQL) y desarrollo en entornos colaborativos con control de versiones (Git). Capacidad analítica para resolver problemas complejos, orientación a resultados y adaptabilidad a metodologías ágiles como Scrum. Se aprecia creatividad para innovar en soluciones tecnológicas. Conocimientos de buenas prácticas en Desarrollo seguro, OWASP.	Exigido
<b>Soporte</b>	Técnico en Soporte Informático, administración de Redes o similar, con formación básica en sistemas operativos (Windows, Linux) y redes. Contar preferiblemente con certificaciones como CompTIA A+ o ITIL Foundation o CISCO o similares.	Exigido
	Habilidad para diagnosticar y resolver incidencias de hardware y software, desde fallos básicos hasta problemas de conectividad en redes. Conocimiento práctico en herramientas de monitoreo y ticketing (como ServiceNow, jira, etc.).  Conocimientos en buenas prácticas de ciberseguridad y Seguridad de la información.	Exigido
	Excelentes habilidades de atención al cliente, paciencia y empatía para guiar a usuarios no técnicos. Capacidad de documentar soluciones, priorización de tareas y mantenerse actualizado en tecnologías comunes de TI.	Exigido

c. El personal sustancial deberá formar parte del staff del oferente, y figurar en la planilla de IPS.

d. El oferente deberá presentar una autorización del fabricante que lo avale como distribuidor o representante autorizado. Este documento deberá estar debidamente firmado por una autoridad competente del fabricante

e. El oferente deberá presentar una DEMO de la plataforma. Durante el proceso de evaluación de las ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar, en caso de considerarlo necesario, una demostración presencial en ambiente de simulación, en la que se evidencien las funcionalidades básicas de la plataforma propuesta

f. Planilla de Precios en planilla Excel en medios magnéticos, versión 2003 o posterior.

g. Declaración Jurada de conocer y aceptar el Pliego de Bases y Condiciones y las Adendas.

h. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.

i. Presentar el Currículum Vitae del personal propuesto, acompañado de la documentación respaldatoria correspondiente (títulos, certificados, constancias de experiencia, entre otros), que permita verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para cada perfil técnico solicitado en el PBC.

## Aclaración de las ofertas

Con el objeto de realizar la revisión, evaluación, comparación y posterior calificación de ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar a los oferentes, aclaraciones respecto de sus ofertas, dichas solicitudes y las respuestas de los oferentes se realizarán por escrito.

A los efectos de confirmar la información o documentación suministrada por el oferente, el Comité de Evaluación, podrá solicitar aclaraciones a cualquier fuente pública o privada de información.

Las aclaraciones de los oferentes que no sean en respuesta a aquellas solicitadas por la convocante, no serán consideradas.

No se solicitará, ofrecerá, ni permitirá ninguna modificación a los precios ni a la sustancia de la oferta, excepto para confirmar la corrección de errores aritméticos.

El comité de evaluación podrá solicitar aclaración respecto al CPEN, cuando se deba a omisiones o errores formales en la lista de precio, debiendo el oferente limitarse a responder a la solicitud de aclaración remitiendo el formulario respectivo anexo al Pliego.

## Disconformidades, errores y omisiones

Siempre y cuando una oferta se ajuste sustancialmente a las bases de la contratación, el Comité de Evaluación, requerirá que cualquier disconformidad u omisión que no constituya una desviación significativa, sea subsanada en cuanto a la información o documentación que permita al Comité de Evaluación realizar la calificación de la oferta.

A tal efecto, el Comité de Evaluación emplazará por escrito al oferente a que presente la información o documentación necesaria, dentro de un plazo razonable no menor a un día hábil, bajo apercibimiento de rechazo de la oferta. El Comité de Evaluación podrá reiterar el pedido cuando la respuesta no resulte satisfactoria, toda vez que no se viole el principio de igualdad.

Con la condición de que la oferta cumpla sustancialmente con los Documentos de la Licitación, la convocante corregirá errores aritméticos de la siguiente manera y notificará al oferente para su aceptación:

- a) Si hay una discrepancia entre un precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar ese precio unitario por las cantidades correspondientes, prevalecerá el precio unitario y el precio total será corregido.
- b) Si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se corregirá el total.
- c) En caso que el oferente haya cotizado su precio en moneda extranjera con décimos y céntimos la convocante procederá a realizar el redondeo hacia abajo.

Si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras a menos que la cantidad expresada en palabras corresponda a un error aritmético, en cuyo caso prevalecerán las cantidades en cifras de conformidad con los párrafos (a) y (b) mencionados.

## **Criterios de desempate de ofertas**

En caso de que existan dos o más oferentes solventes que cumplan con todos los requisitos establecidos en el pliego de bases y condiciones del procedimiento de contratación, igualen en precio y sean sus ofertas las más bajas, el comité de evaluación determinará cuál de ellas es la mejor calificada para ejecutar el contrato utilizando los criterios dispuestos para el efecto por la DNCP en la reglamentación pertinente.

## **Criterios de Adjudicación**

De acuerdo con el mercado, el objeto del contrato y el ciclo de vida del bien o servicio, podrá usarse uno o la combinación de varios criterios, previstos en el artículo 52 de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas".

La adjudicación de la oferta solo podrá fundamentarse en la evaluación de los criterios señalados en los documentos del procedimiento de contratación.

En los procedimientos de contratación en los cuales se aplique la combinación de criterios, la evaluación de las ofertas se llevará a cabo con base a la metodología, criterios y parámetros establecidos en los pliegos de bases y condiciones que permitan establecer cuál es aquella que ofrece mayor valor por dinero.

En los demás casos, la convocante adjudicará el contrato al oferente cuya oferta haya sido evaluada como la más baja y cumpla sustancialmente con los requisitos de las bases y condiciones, siempre y cuando la convocante determine que el oferente está calificado para ejecutar el contrato satisfactoriamente.

1. La adjudicación en los procedimientos de contratación en los cuales se aplique el atributo de contrato abierto, se efectuará por las cantidades o montos máximos solicitados en el procedimiento de contratación, sin que ello implique obligación de la convocante de requerir la provisión de esa cantidad o monto durante de la vigencia del contrato, obligándose sí respecto de las cantidades o montos mínimos establecidos.

2. En caso de que la convocante no haya adquirido la cantidad o monto mínimo establecido, deberá consultar al proveedor si desea ampliarlo para el siguiente ejercicio fiscal, hasta cumplir el mínimo.

3. Al momento de adjudicar el contrato, la convocante se reserva el derecho a disminuir la cantidad de Bienes y/o Servicios requeridos, por razones de disponibilidad presupuestaria u otras razones debidamente justificadas. Estas variaciones no podrán alterar los precios unitarios u otros términos y condiciones de la oferta y de los documentos de la licitación.

En aquellos procedimientos de contratación en los cuales se aplique el atributo de contrato abierto, cuando la Convocante deba disminuir cantidades o montos a ser adjudicados, no podrá modificar el monto o las cantidades mínimas establecidas en las bases de la contratación.

## **Notificación del resultado**

La notificación del resultado se realizará a través del SICP de manera automática, desde la publicación de los documentos en el SICP, a los correos declarados en el Registro de Proveedores del Estado de los oferentes presentados. A efectos de la notificación oficial, solo serán considerados tales correos electrónicos. Dicha notificación, al tiempo de la publicación de los documentos en el SICP, comprenderá la Resolución del resultado de la adjudicación y el informe de evaluación respectivo.

En casos excepcionales regulados por la DNCP, las Convocantes podrán dar a conocer el resultado por otros medios físicos o electrónicos a cada uno de los oferentes, remitiendo junto a la notificación, la copia íntegra de la resolución de adjudicación y del informe de evaluación, de conformidad al artículo 82 del Decreto.

En caso de que la convocante opte por la notificación física a los oferentes participantes, ésta deberá contar con la mención de haberse acompañado el informe de evaluación y la resolución de adjudicación correspondientes y con el acuse de recibo. De no contar con este último, se considerará que la notificación fue realizada en la fecha de publicación de los documentos relativos al resultado en el SICP.

En caso de que la convocante opte por la notificación por correo electrónico, se considerará que el oferente ha sido debidamente notificado desde el día siguiente de la notificación, en consecuencia, no se requerirá del acuse de recibo por parte del oferente.

La solicitud del Informe de Evaluación suspende el plazo para formular protestas hasta tanto la convocante haga entrega de dicha copia al oferente solicitante.

Las cancelaciones o declaraciones desiertas deberán ser notificadas a todos los oferentes, según el procedimiento indicado precedentemente.

Las notificaciones realizadas en virtud al contrato, deberán ser por escrito y dirigirse a la dirección indicada en el contrato.

---

## **Audiencia Informativa**

Una vez notificado el resultado del proceso, el oferente tendrá la facultad de solicitar una audiencia a fin de que la convocante explique los fundamentos que motivan su decisión.

La solicitud de audiencia informativa no suspenderá ni interrumpirá el plazo para la interposición de protestas.

El procedimiento de realización de la misma deberá ajustarse a las reglamentaciones vigentes para el efecto.

# SUMINISTROS REQUERIDOS - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Esta sección constituye el detalle de los bienes con sus respectivas especificaciones técnicas - EETT, de manera clara y precisa para que el oferente elabore su oferta. Salvo aquellas EETT de productos ya determinados por plantillas aprobadas por la DNCP.

## Suministros y Especificaciones técnicas

Esta sección constituye el detalle de los bienes y/o servicios con sus respectivas especificaciones técnicas - EETT, de manera clara y precisa para que el oferente elabore su oferta. Salvo aquellas EETT de productos ya determinados por plantillas aprobadas por la DNCP.

El Suministro deberá incluir todos aquellos ítems que no hubiesen sido expresamente indicados en la presente sección, pero que pueda inferirse razonablemente que son necesarios para satisfacer el requisito de suministro indicado, por lo tanto, dichos bienes y servicios serán suministrados por el Proveedor como si hubiesen sido expresamente mencionados, salvo disposición contraria en el Contrato.

Los bienes y servicios suministrados deberán ajustarse a las especificaciones técnicas y las normas estipuladas en este apartado. En caso de que no se haga referencia a una norma aplicable, la norma será aquella que resulte equivalente o superior a las normas oficiales de la República del Paraguay. Cualquier cambio de dichos códigos o normas durante la ejecución del contrato se aplicará solamente con la aprobación de la contratante y dicho cambio se registrará de conformidad a la cláusula de adendas y convenios modificatorios.

El Proveedor tendrá derecho a rehusar responsabilidad por cualquier diseño, dato, plano, especificación u otro documento, o por cualquier modificación proporcionada o diseñada por o en nombre de la Contratante, mediante notificación a la misma de dicho rechazo.

## Identificación de la unidad solicitante y justificaciones

En este apartado la convocante deberá indicar los siguientes datos:

- **Identificar el nombre, cargo y la dependencia de la Institución de quien solicita el procedimiento de contratación a ser publicado.**
  - Lic. Ana liz Solis, DIRECTORA de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones del IPS.
- **Justificación de la necesidad que se pretende satisfacer mediante la contratación a ser realizada.**
  - El sistema actual enfrenta serias limitaciones en la gestión de llamadas y contactos, lo que afecta negativamente la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario. Para enfrentar estos desafíos y mejorar la calidad de la atención, es imperativo implementar una nueva plataforma tecnológica. El objetivo principal de este llamado radica en la necesidad de mejorar la eficiencia operativa permitiendo una gestión más organizada y eficiente de las solicitudes de los usuarios, reduciendo los tiempos de espera y, en consecuencia, elevando la calidad del servicio proporcionado. Esta mejora en la eficiencia es crucial para manejar el volumen creciente de consultas y solicitudes de manera efectiva. Además, el creciente número de usuarios atendidos por el IPS exige una solución tecnológica con capacidad de escalabilidad. Otro aspecto importante es la integración de múltiples canales de comunicación que la nueva plataforma permitirá consolidar canales como teléfono, correo electrónico, chat y redes sociales en un solo sistema, promoviendo un enfoque omnicanal. Esto mejorará significativamente la experiencia del usuario al permitir una gestión más coherente y centralizada de todas las interacciones.
- **Justificación de la planificación, si se trata de un procedimiento de contratación periódico o sucesivo, o si el mismo responde a una necesidad temporal.**
  - El proyecto obedece a una necesidad de crecimiento inherente a los servicios.
- **Justificación de las especificaciones técnicas establecidas.**
  - Las especificaciones fueron realizadas en base al relevamiento de las necesidades actuales.

---

## Especificaciones Técnicas "CPS"

Los productos y/o servicios a ser requeridos cuentan con las siguientes especificaciones técnicas:

El propósito de la Especificaciones Técnicas (EETT), es el de definir las características técnicas de los bienes que la convocante requiere. La convocante preparará las EETT detalladas teniendo en cuenta que:

- Las EETT sirven de referencia para verificar el cumplimiento técnico de las ofertas y posteriormente evaluarlas. Por lo tanto, unas EETT bien definidas facilitarán a los oferentes la preparación de ofertas que se ajusten a los documentos de licitación, y a la convocante el examen, evaluación y comparación de las ofertas.
- En las EETT se deberá estipular que todos los bienes o materiales que se incorporen en los bienes deberán ser nuevos, sin uso y del modelo más reciente o actual, y que contendrán todos los perfeccionamientos recientes en materia de diseño y materiales, a menos que en el contrato se disponga otra cosa.
- En las EETT se utilizarán las mejores prácticas. Ejemplos de especificaciones de adquisiciones similares satisfactorias en el mismo sector podrán proporcionar bases concretas para redactar las EETT.
- Las EETT deberán ser lo suficientemente amplias para evitar restricciones relativas a manufactura, materiales, y equipo generalmente utilizados en la fabricación de bienes similares.
- Las normas de calidad del equipo, materiales y manufactura especificadas en los Documentos de Licitación no deberán ser restrictivas. Se deberán evitar referencias a marcas, números de catálogos u otros detalles que limiten los materiales o artículos a un fabricante en particular. Cuando sean inevitables dichas descripciones, siempre deberá estar seguida de expresiones tales como “o sustancialmente equivalente” u “o por lo menos equivalente”, remitiendo la aclaración respectiva. Cuando en las ET se haga referencia a otras normas o códigos de práctica particulares, éstos solo serán aceptables si a continuación de los mismos se agrega un enunciado indicando otras normas emitidas por autoridades reconocidas que aseguren que la calidad sea por lo menos sustancialmente igual.
- Asimismo, respecto de los tipos conocidos de materiales, artefactos o equipos, cuando únicamente puedan ser caracterizados total o parcialmente mediante nomenclatura, simbología, signos distintivos no universales o marcas, únicamente se hará a manera de referencia, procurando que la alusión se adecue a estándares internacionales comúnmente aceptados.
- Las EETT deberán describir detalladamente los siguientes requisitos con respecto a por lo menos lo siguiente:
  - (a) Normas de calidad de los materiales y manufactura para la producción y fabricación de los bienes.
  - (b) Lista detallada de las pruebas requeridas (tipo y número).
  - (c) Otro trabajo adicional y/o servicios requeridos para lograr la entrega o el cumplimiento total.
  - (d) Actividades detalladas que deberá cumplir el proveedor, y consiguiente participación de la convocante.
  - (e) Lista detallada de avals de funcionamiento cubiertas por la garantía, y las especificaciones de las multas aplicables en caso de que dichos avals no se cumplan.
- Las EETT deberán especificar todas las características y requisitos técnicos esenciales y de funcionamiento, incluyendo los valores máximos o mínimos aceptables o garantizados, según corresponda. Cuando sea necesario, la convocante deberá incluir un formulario específico adicional de oferta (como un Anexo a la de Oferta), donde el oferente proporcionará la información detallada de dichas características técnicas o de funcionamiento con relación a los valores aceptables o garantizados.

Cuando la convocante requiera que el oferente proporcione en su oferta datos sobre una parte de o todas las Especificaciones Técnicas, cronogramas técnicos, u otra información técnica, la convocante deberá detallar la información requerida y la forma en que deberá ser presentada por el oferente en su oferta.

Si se debe proporcionar un resumen de las EETT, la convocante deberá insertar la información en la tabla siguiente. El oferente preparará un cuadro similar para documentar el cumplimiento con los requerimientos.

---

## Detalle de los bienes y/o servicios

Los bienes y/o servicios deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas y normas:



ÍTEM	CÓDIGO DE CATÁLOGO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD
1	43231512-011	Plataforma Omnicanal de Gestión de Llamadas y Contactos	MES	UNIDAD	24
2	81161601-001	Servicio de Whatsapp y Chat/Voice BOT	MES	UNIDAD	24
3	81111810-001	Servicio de implementación, capacitación, desarrollo y soporte	MES	UNIDAD	24

#### Antecedentes

En los últimos años, el Instituto de Previsión Social (IPS) ha enfrentado un crecimiento sostenido en la demanda de servicios por parte de sus asegurados, lo que ha generado una sobrecarga en los canales tradicionales de atención, especialmente en el centro de llamadas. Esta situación ha derivado en tiempos de espera prolongados, dificultades para resolver consultas en el primer contacto, y una disminución progresiva en los niveles de satisfacción de los usuarios.

Frente a este escenario, el IPS ha identificado la necesidad de modernizar y optimizar su sistema de atención al público, iniciando un proceso de transformación digital centrado en el asegurado. Parte fundamental de esta estrategia consiste en fortalecer la gestión de llamadas y contactos, incorporando tecnologías avanzadas que permitan mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

En este contexto, surge el presente llamado, que tiene como propósito implementar una solución integral de gestión omnicanal, capaz de reducir los tiempos de espera, mejorar la satisfacción del paciente y centralizar todos los canales de contacto en una plataforma única. Este esfuerzo se alinea con las mejores prácticas del sector salud en términos de transformación digital y pone al asegurado en el centro de la estrategia institucional, promoviendo una atención más ágil, personalizada y resolutiva.

#### Marco Legal

El presente llamado para la contratación del servicio de Gestión de llamadas y contactos para el Instituto de Previsión Social (IPS) se sustenta en el marco jurídico vigente en la República del Paraguay, el cual establece los principios, derechos y obligaciones que regulan el funcionamiento de las instituciones públicas, en particular en lo relativo a la contratación de bienes y servicios, la atención a los ciudadanos, la protección de los datos personales y el uso de tecnologías de la información. Las disposiciones legales aplicables al caso incluyen, entre otras:

#### Ley N° 7021/2022 De Suministros y Contrataciones Públicas

Establece el régimen legal que regula los procedimientos para la adquisición de bienes, servicios y obras por parte de las entidades del Estado. Esta ley garantiza los principios de eficiencia, transparencia, libre competencia e igualdad de oportunidades, y regula los procesos que permiten al IPS contratar servicios tecnológicos destinados a mejorar la atención al asegurado.

#### Estrategia de Gobierno Electrónico y Transformación Digital (STP y MITIC)

En línea con las políticas impulsadas por la Secretaría Técnica de Planificación (STP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (MITIC), el llamado busca contribuir con los ejes estratégicos del gobierno digital, fomentando la interoperabilidad, la eficiencia estatal, y la mejora de la atención ciudadana a través de herramientas digitales.

#### Objetivos

**Reducir el Tiempo de Espera de los Pacientes en los Próximos 6 Meses**, mediante la implementación de tecnologías avanzadas de enrutamiento y gestión de llamadas, ofreciendo nuevos canales de comunicación interactivos y de autogestión, y la optimización de los procesos internos del centro de atención telefónica, lo que permitirá reducir significativamente el tiempo que los asegurados pasan esperando para recibir atención en el call center. La reducción del tiempo de espera mejorará la eficiencia del servicio, permitiendo que los pacientes obtengan respuestas más rápidas a sus consultas y solicitudes.

**Mejorar la Satisfacción del Paciente en el Primer Año**, a través de la implementación del sistema omnicanal. La satisfacción del paciente se medirá a través de encuestas posteriores a la interacción y se monitoreará de manera continua. Se mejorará la experiencia del paciente mediante la capacitación intensiva del personal en habilidades de comunicación, la implementación de un sistema de seguimiento proactivo de consultas y problemas no resueltos, y el uso de herramientas tecnológicas que permitan una atención más personalizada y eficiente.

**Integrar y Centralizar Todos los Canales de Comunicación en una Plataforma Única**, mediante una plataforma amigable y de fácil gestión para interactuar con los asegurados a través del teléfono, correo electrónico, chat en vivo, y redes sociales en una sola pantalla. La centralización facilitará la gestión de las interacciones con los pacientes, permitirá mantener un historial completo de todas las comunicaciones y mejorará la coherencia y continuidad de la atención. La implementación de esta plataforma incluirá la migración de sistemas existentes, y la capacitación del personal para asegurar una transición fluida y eficiente.

#### Alcance

## Integración de los Canales de Comunicación

- **Teléfono:** Implementar una solución avanzada de gestión de llamadas que permita el enrutamiento inteligente y la reducción de tiempos de espera. Incluir la funcionalidad de IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para dirigir a los pacientes de manera automática.
- **Correo Electrónico:** Integrar el sistema de correo electrónico en la plataforma omnicanal, asegurando que todas las consultas se gestionen desde un punto centralizado, con capacidades de seguimiento y respuesta rápidas.
- **Chat en Vivo:** Desarrollar y habilitar un sistema de chat en vivo en el sitio web del hospital y a través de aplicaciones móviles, para proporcionar atención en tiempo real.
- **Redes Sociales:** Conectar las cuentas de redes sociales del hospital (Facebook, Twitter, Instagram) a la plataforma omnicanal, permitiendo la gestión eficiente de consultas y comentarios desde estas plataformas.
- **Mensajería Instantánea:** Incluir servicios como WhatsApp y otros mensajeros instantáneos populares para facilitar la comunicación directa y rápida con los pacientes.

## Implementación de Plataforma Centralizada

- **Gestionar los datos relacionados al Asegurado:** La solución contemplará la implementación de una solución tipo CRM que soporte la integración de múltiples canales de comunicación y permita un seguimiento completo de las interacciones con los asegurados.
- **Historial de Interacciones:** Configurar la plataforma para almacenar un historial detallado de todas las interacciones de los pacientes, asegurando la coherencia y continuidad en la atención.
- **Automatización de Respuestas:** Desarrollar e implementar bots y sistemas de respuestas automatizadas para manejar consultas repetitivas, liberando tiempo del personal para tareas más complejas.

## Capacitación del Personal

- **Formación Inicial:** Desarrollar y ejecutar un programa de capacitación intensiva para todos los agentes del Centro de Atención al Usuario sobre el uso de la plataforma omnicanal y las mejores prácticas en atención al paciente.
- **Capacitación Continua:** Establecer un programa de capacitación continua para mantener al personal actualizado sobre nuevas herramientas y técnicas de atención al asegurado.
- **Evaluaciones de Desempeño:** Implementar evaluaciones periódicas del desempeño del personal y proporcionar retroalimentación constante para asegurar una mejora continua.

## Monitoreo y Análisis en Tiempo Real

- **Herramientas de Análisis:** Implementar soluciones de análisis de datos en tiempo real que permitan el monitoreo constante del rendimiento del call center y la satisfacción del asegurado.
- **Dashboards Centralizados:** Configurar dashboards en tiempo real donde se puedan visualizar métricas clave como tiempos de espera, porcentajes de atención, tasas de resolución, tiempo medio de conversación y niveles de satisfacción, entre otras.
- **Informes Automáticos:** Generar informes automáticos y personalizados que se envíen a los gerentes del call center para revisar el rendimiento y las áreas de mejora de manera regular.

## Mejora Continua y Adaptación

- **Evaluación de Procesos:** Realizar evaluaciones periódicas de los procesos operativos del centro de atención telefónica y realizar ajustes basados en los datos y el feedback de los asegurados.
- **Innovación Tecnológica:** Mantenerse al día con las últimas tecnologías y tendencias en atención al asegurado, integrando nuevas herramientas que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Escalabilidad del Sistema:** Asegurar que el sistema omnicanal sea escalable y pueda adaptarse a las necesidades cambiantes de los servicios del IPS y de los asegurados.

## Entregables

Conforme al alcance definido, el proveedor deberá contemplar las soluciones necesarias para dar respuesta los requerimientos, pudiendo dividirse en los siguientes:

- **Plataforma Omnicanal Funcional:** Una plataforma completamente integrada que gestione todos los canales de comunicación, implementando el acceso por llamadas de voz, chat en línea, y whatsapp, y la gestión de todas las interacciones con el asegurado.
- **Formación del Personal:** Personal capacitado y listo para utilizar la nueva plataforma de manera eficiente.
- **Sistemas de Monitoreo y Análisis:** Herramientas implementadas para el seguimiento y análisis en tiempo real del rendimiento y la satisfacción del paciente.
- **Informes de Progreso:** Informes periódicos que detallen el progreso del proyecto y los resultados obtenidos.

## Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos

### a. Implementación de plataforma omnicanal

La plataforma de gestión de llamadas propuestas debe contemplar al menos las siguientes características:

Nº	Descripción	Cumple/No Cumple
1	El servicio podrá entregarse desde un entorno Cloud y contemplar todas las licencias y herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de 120 puestos concurrentes de atención.	
2	En el escenario presentado por los oferentes, deberán incluir todo lo necesario para proveer un servicio en un entorno unificado para agentes, supervisores y administradores, estos deberán tener la facilidad de conexión desde internet de manera segura sin la necesidad de involucrar hardware o software adicionales en los puestos de trabajo.	
3	El sistema deberá incluir versatilidad de integración y desarrollo tanto para plataformas externas como también configuraciones o adaptaciones necesarias.	
4	El sistema deberá incluir la facilidad de gestión de llamadas tanto entrantes y salientes como también las facilidades de la unificación en atender canales digitales y redes sociales	
5	El servicio entregado deberá estar basado en web, y ser compatible mínimamente con navegadores web Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.	
6	El servicio deberá prever sistemas de seguridad para la voz tipo Session Border Controller en la modalidad Cloud o Appliance, el cual debe incluir mínimamente control de sesiones SIP, protección contra DoS, interoperabilidad para protocolos mayormente utilizados en el mercado, y QoS.	
7	El servicio de experiencia clientes debe proveer APIs que permitan interconectar plataformas internas o externas del IPS por medio del uso de estas.	
8	Las APIs propuestas deberán permitir la interacción de plataformas basadas en tecnologías REST, como también vía Web Services	
9	Se deberá manejar el historial de llamadas e interacciones desde cualquier canal, para poder relacionar las solicitudes y no repetir la misma solicitud.	
10	Los script, formularios o pantallas frontend que sean requeridas de forma adicional deberán ser desarrolladas como parte del servicio propuesto.	

11	En los casos en que el asegurado no ingrese los suficientes datos para realizar una consulta, el agente deberá poder ingresar manualmente esta información recogida durante la conversación, por lo cual se deberá considerar la configuración del caso en el argumentario, formulario o script.	
12	La identificación del asegurado se podrá realizar a través del número de documento de identidad.	
13	La plataforma deberá conformar una libreta de direcciones que está integrada en la solución para visualizar en su interfaz el contexto de los clientes tanto el número telefónico de origen de la llamada, el servicio al cual ha llamado (DNIS o cola de atención) o identificador digital, la duración de la llamada y un historial de las interacciones más recientes que se ha atendido.	
14	Deberá permitirse configurar la opción de contestar de manera automática las llamadas o distribución de cola de canales digitales automáticos que ingresen al agente, según decisión operativa.	
15	Permitir realizar campañas por agente o grupo de agentes.	
16	La herramienta deberá contar con un módulo de visualización que muestra el historial por donde anteriormente el asegurado ha contactado al centro de atención del IPS, además de indicar el historial y el canal por donde ingresó la interacción	
17	Administración de agentes y campañas, para determinar la modalidad de asignación del agente a los distintos servicios que serán atendidos y las características técnicas de la atención de interacciones de cada servicio requerido por IPS. Entiéndase por interacción a los siguientes: Llamadas entrantes realizadas por el asegurado; Interacciones desde las redes sociales, como cuentas de WhatsApp, Facebook, Instagram; Webchat o emails; o cualquier otro mecanismo desde los sitios definidos todo desde un entorno unificado.	
18	En previsión de la atención de múltiples servicios se requiere un esquema de recepción multicampaña para la asignación de llamadas entrantes o salientes a los agentes	
19	La plataforma deberá incluir un ACD, el cual debe ser basado en web y deberá tener la capacidad de ejecutar un juego de reglas de ruteo de las interacciones para cumplir con las reglas de los procesos de negocios a ser cubiertos por el servicio.	
20	Las reglas de procesos de negocios deben poder evaluar la información de la interacción, o de las selecciones del asegurado en el IVR o estadísticas del centro de contacto, habilidades de los agentes e información del perfil del asegurado obtenida.	

21	Las interacciones atendidas por los agentes deberán de contemplar la Omnicanalidad de manera tal poder combinar interacciones tales como llamadas entrantes, IVR, atención de webchat, WhatsApp, email, SMS y redes sociales (Facebook e Instagram Direct Message)	
22	Los agentes deberán poder atender las llamadas de una, dos o más colas de atención según lo determine el supervisor operativo.	
	Los agentes podrán recibir llamadas de cualquier tipo de campañas, entrantes, salientes y modo Blending, según se disponga	
23	Debe ser configurable el peso relativo de recepción de llamadas frente a otras colas.	
24	Dadas las distintas habilidades de cada agente algunos deberán poder recibir preferentemente las llamadas dirigidas a un grupo de colas en la que posean mayor habilidad, lo que se traduce en una prioridad de atención de las llamadas de algunas colas definidas individualmente para cada agente por cola asignada.	
25	La solución debe permitir el manejo universal de interacciones (cubriendo todos los medios de interacción del asegurado como IVR, webchat, email, llamadas y redes sociales).	
26	El servicio debe permitir el login de agentes a múltiples colas con prioridades distintas para cada una de ellas, lo que se definirá agente por agente.	
27	Adicionalmente se requiere que la distribución de los agentes pueda ser de manera circular o manual y contar con balanceo de carga de trabajo, y que cada definición de asignación de agentes pueda definirse por campañas.	
28	El servicio deberá permitir que la asignación de agentes a colas o campañas sea realizada por el supervisor operativo o por el administrador del sistema.	
29	El sistema no tiene límites de número de agentes asignados por cola, pero permite la asignación o desasignación por el administrador y/o supervisor de forma manual.	
30	También deberá contar con llamada en espera, tiempo de espera, tiempo de pausa del agente después de una llamada entre otros.	
31	La música en espera relacionada a cada cola ACD debe ser configurable.	

32	El teléfono que utilizarán los agentes debe ser basado en web (WebRTC) y debe permitir integrar la telefonía con los aplicativos de gestión propios del IPS y aquellos proporcionados por el proveedor (formularios de acuerdo con las campañas al cual el agente está registrado).	
33	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de comunicación se encuentran:	
	- El servicio debe poseer la facilidad de escucha de llamadas online entre agentes, supervisor y asegurado.	
	- HOLD, colocar al interlocutor en música de espera.	
	- DESVÍOS, permite realizar desvíos con base en el estado del interno o directamente sobre la base de una solicitud específica del usuario.	
	- Transferencia, la llamada podrá ser reenviada a otro servicio, otro agente, otra extensión o anexo interno o externo a la institución.	
34	El servicio debe permitir contar con la función de monitoreo de llamadas en progreso, de manera a que el encargado de control de calidad pueda observar variables objetivas relacionadas con la gestión operativa.	
35	El servicio debe permitir al analista de calidad escuchar una llamada en progreso, sin alertar al agente o al asegurado.	
36	El servicio debe incluir grabación completa de llamadas además debe permitir al analista escuchar grabaciones de llamadas realizadas, permitiendo hacer anotaciones y calificaciones al agente. La plataforma deberá asegurar la integridad de las grabaciones por mecanismos de cifrado como AES-256, con registro detallado de los accesos y anotaciones realizadas. .	
37	El servicio debe permitir encuestas de satisfacción en donde se deberán registrar los resultados de las encuestas: porcentaje de satisfacción por canal, calificaciones (buenas, neutras y malas) tasas de respuesta dependiendo de las horas en las que se enviaron las encuestas, NPS (Net Promoter Score promotores, pasivos y detractores) por canal de comunicación vía telefonía, mail y webchat.	
38	El servicio debe permitir visualizar en tiempo real, el estado de la operación del centro de atención al cliente/asegurado (llamadas en espera, tasa de abandono, etc.) así como el estado de los agentes (hablando, descanso, pausa).	

39	La actualización de los estados y variables de la campaña debe ser efectivamente en tiempo real.	
40	Funcionalidades para el supervisor	
	- Resumen de los estados de las campañas.	
	- Panel de supervisión en tiempo real con gráficos e indicadores.	
	- Monitoreo silencioso y en tiempo real de conversaciones en curso.	
	- Buscador de conversaciones por distintos criterios de filtrado.	
	- Historial de conversaciones.	
	- Monitoreo de la actividad del equipo de trabajo (agentes).	
	- Resumen del estado de los agentes.	
	- El supervisor puede desconectar al agente mientras no haya interacciones pendientes.	
	- Interacciones activas y en espera.	
	- Chat interno de operadores, el cual podrá ser iniciado por el Supervisor y agregar a los operadores que desee. El chat entre agentes no puede ser iniciado por un agente.	
	- Permitir transferir de un operador a otro.	
	- Reapertura de interacciones finalizadas.	
	- Configuración y gestión de alarmas.	
	- Atención de comunicaciones en cola.	
41	Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz del administrador se encuentran:	
	- Configuración y creación de campañas.	
	- Creación de contactos	

	- Gestionar usuarios y grupos de trabajo.	
	- Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención.	
	- Configuración de mensajes automáticos (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.).	
	- Respuestas preconfiguradas.	
	- Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico.	
	- Permitir personalizar métricas, filtros.	
	- Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor, control de calidad, agentes).	
	- Configuración de estados personalizados.	
	- Gestionar la capacidad de atención y parámetros operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.)	
	- Definir fechas, días y horas de actividad.	
	- Permitir registrar códigos de resultados de gestión de la atención.	
	- Administración de permisos de acceso.	
	- Definición de habilidades de agentes.	
42	El software o plataforma propuesta, deberá contar con un sistema integrado que permita la grabación de las llamadas y conversaciones digitales de manera segura incluyendo cifrado con AES-256 o similar, y políticas de acceso restringido que sean auditable, ya sea por tipo de llamada (entrante, saliente), y/o por fecha y hora, y/o a partir de la atención o derivación de la llamada al agente.	
	El almacenamiento será como mínimo de 6 meses de grabaciones y con la capacidad de generar respaldos para alcanzar más tiempos de almacenamiento de grabaciones.	
43	El sistema debe permitir la descarga de grabaciones etiquetando los audios, con el formato requerido por el área usuaria.	



44	Las grabaciones deberán estar disponibles desde la interfaz de administrador y desde la interfaz del analista de calidad.	
45	Se debe permitir búsquedas por diferentes campos como número de documento de identidad, número telefónico de origen (CallerID), fecha, hora, duración, agente, servicio (cola ACD) solicitado, número de solicitud, entre otras posibles variables.	
46	La plataforma debe permitir al IPS descargar toda la información y las grabaciones las veces que crea conveniente.	
47	La solución de chatbot debe brindar capacidades para atender interacciones y brindar respuesta combinando motores de búsqueda y bases de conocimiento.	
48	Debe ser configurable el peso relativo u orden de prioridad de recepción de interacciones frente a otras colas de canales digitales de atención.	
49	Permitir la realización de encuestas post-atención nativas de la plataforma.	
50	El módulo de chatbot debe ser en términos de administración, configuración y uso, permitiendo entre otras prestaciones, que una interacción de chatbot pueda ser derivada a un servicio de atención mediante agente, transfiriendo con la interacción todo el contexto previo generado en el chatbot como así también los parámetros de la interacción, registrando estadísticas y tiempos de atención de forma unificada.	
51	Módulo de dashboard o panel configurable que permita agregar nuevos indicadores.	
52	El chatbot debe integrarse con el chat web, whatsapp, FB Messenger y otros canales de redes sociales o chat.	
53	El chatbot debe poder sugerir soluciones a partir de la base de conocimiento, de manera a que el usuario pueda autogestionarse las consultas más frecuentes.	
54	Toda la funcionalidad para recepción de email debe ser nativa de la plataforma y debe ser configurada la integración con los servidores de correo del IPS	
55	La opción de mail debe contar con editor de texto y posibilidad de adjuntar archivos.	
56	Lograr vincular los correos a una misma conversación.	

57	Configuración de respuesta automática personalizada por campaña.	
58	Posibilidad de utilizar distintas plantillas dentro del cuerpo del mail.	
59	Configuración de firma y fuente por defecto para los correos.	
60	Configuración de varias cuentas de correo	
61	El servicio debe incluir sistema de valoración de la calidad de la atención, cuyas valoraciones serán enviadas al ciudadano después del cierre de cada interacción dependiendo el canal a evaluar.	
62	Módulo de dashboard o panel configurable integrado al software o plataforma propuesta que permita establecer indicadores de valoración personalizada.	
63	El envío con devolución debe poder ser realizado por email o por SMS dependiendo de las reglas de la interacción a ser dada.	
64	El resultado deberá ser almacenado para luego generar reportes.	
65	Toda la plataforma propuesta debe poder ser configurable en español.	
<b>FACEBOOK</b>		
66	Debe permitir atender todas las interacciones privadas de las cuentas de Facebook (Messenger) y distribuirlas a los agentes más adecuados de forma automática aplicando reglas.	
67	Notificación visual de la existencia de archivo adjunto en mensajes privados.	
68	Distribución automática de los mensajes recibidos como: mensajes privados.	
69	Definición de nivel de servicio por cuenta.	
<b>INSTAGRAM</b>		
70	Atención de mensajes de Instagram vía direct Message	

71	Enviar y recibir emojis	
72	Posibilidad de envío y recepción de links, fotos y emojis	
73	Opción de configurar mensajes automáticos	
74	Exportación de reportes en formato txt o pdf.	
75	Reportes históricos y estadísticas de la atención Omnicanal.	
76	Configuración de atención por Bot para chats para automatización de respuestas.	
77	Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario.	
78	Distribución automática de los mensajes recibidos.	
<b>WEB CHAT O CHAT WEB</b>		
79	El software o plataforma propuesta deberá gestionar interacciones de webchat como parte de los tipos de interacción con los asegurados.	
80	La interacción de webchat deberá poder disparar de manera automática los formularios de gestión.	
81	Debe permitir la corrección ortográfica e indicador de tipeo al agente durante una interacción (mediante el corrector ortográfico del navegador en uso)	
82	Debe permitir la posibilidad de envío de mensajes automáticos configurables con miras al asegurado tales como de bienvenida, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre del agente asignado para la interacción.	
83	Debe permitir la posibilidad de chats concurrentes con los agentes (más de una interacción simultánea, máximo 10 por agente) de acuerdo con parámetros configurables por cada campaña por parte del supervisor, como por ejemplo habilidades del agente.	
84	Se deberá proveer una API para la integración del webchat en los portales a ser definidos por el IPS. La misma deberá implementar mecanismos seguros de autenticación y autorización, con registros de auditoría y limitación por dirección IP o cuotas.	

85	Proveer integración a la plataforma de administración de interacciones para llevar los datos del asegurado a la pantalla del agente en la interfaz unificada	
<b>IVR VOZ</b>		
86	El servicio IVR deberá contar con una plataforma de implementación basado en un entorno gráfico que permita generar flujos de IVR. El oferente deberá configurar los flujos de IVR definidos por el IPS.	
87	El IVR deberá poder permitir a un supervisor o administrador, de manera simple, la opción de poder incluir un mensaje de anuncio masivo de manera a alertar a los asegurados del mismo.	
88	El servicio de IVR deberá contar con el soporte para vocalización de texto (text to speech) que optimice los recursos del centro de atención y permita brindar una experiencia de uso dinámica y diferenciada a los asegurados.	
89	Posibilidad de subir audios pregrabados	
90	La licencia de uso del IVR deberá soportar sesiones simultáneas ilimitadas contra el/los SIP trunk/s de telefonía. Esto es con el objeto de poder sobrellevar los picos de llamadas durante eventos masivos.	
91	El IVR deberá contestar las llamadas con el mensaje de bienvenida correspondiente o con el mensaje pre-definido de eventos masivos (configurable).	
92	El IVR deber contemplar lo necesario para manejar:	
	- Automatización de gestión de llamadas.	
	- Menús estáticos o dinámicos.	
	- Opciones y profundidad de menú ilimitados.	
	- Integración: Acceso a diversas bases de datos con APIs estándar. El Oferente deberá configurar integraciones con bases de datos a ser definidas por el IPS, con relación a la atención automatizada del ciudadano.	
<b>Gestión de roles</b>		

93	Deberá permitir la creación de roles con amplia granularidad de permisos a distintas funciones, así como grupos de usuarios. Debe manejar la administración y acceso al sistema por roles, permisos o grupos. Para los roles administrativos deberá contemplar autenticación multifactor (MFA), con registros de auditoría de mínimo 6 meses para las actividades realizadas.	
<b>Gestión de recursos</b>		
94	COLAS DE TRABAJO Y ESPACIOS DE TRABAJO, se debe poder agrupar campañas y agentes dentro de una agenda específica	
95	PAUSAS, se debe poder configurar límites de cantidad de tiempo por día usado en el break en la agenda de cada agente.	
96	ESTADÍSTICA, el sistema debe poder contar con reportes y estadísticas de forma gráfica. Poder seleccionar las métricas a visualizar. Visualizar la información en periodos con la posibilidad de descargar los reportes en Excel y PDF.	
97	El registro de las estadísticas de cada llamada e interacción debe tener un identificador único que permita relacionar la información recogida por llamada con los datos ingresados por el agente en la aplicación de gestión de interacciones, a fin de relacionar los reportes de gestión.	
98	- Resumen y detalle de llamadas salientes por hora, día, mes, duración y global.	
	- Resumen y detalle del tráfico de llamadas ordenadas según el nivel de servicio (SLA), con valor de cálculo de tiempo de SLA y período de tiempo configurables.	
	- Resumen de interacciones de redes sociales, incluyendo cantidades, tiempos de respuestas, etc.	
	- Reporte de interacciones por origen de las mismas.	
	- Reporte y gráfico total de atenciones por tipo de consulta (Telefónica, IVR, webchat).	
	- Reporte y gráfico total de atenciones según estado (Atendido, Derivado).	
	- Reporte del estado de las valoraciones del servicio hechas por los ciudadanos por tipo de interacción, por agente, etc.	
99	El oferente debe ser partner local de la marca y tener autorización del fabricante	

Transferencia de conocimiento		
100	Microaprendizaje: crear cápsulas de conocimiento para reforzar la capacitación.	
101	Tablas de Clasificación: Fomentan la competencia amistosa y la visibilidad de logros.	
102	Puntos por Actividad: Los agentes ganan puntos por completar tareas, alcanzar metas y participar en actividades específicas.	
103	Insignias y Medallas: Recompensas visuales que reconocen logros específicos, fomentando el orgullo y la satisfacción personal.	
104	Niveles y Progresión: Los empleados pueden subir de nivel al acumular puntos, desbloqueando nuevas recompensas y beneficios.	
105	Vínculo social: posibilidad de generar acciones de comunicación interna con fotos y comentarios	
Análisis de datos		
106	Deberá contar con herramientas para el análisis de datos para toma de decisiones en cuanto fuerza de trabajo y modelos de atención.	
107	El mismo deberá soportar técnicas de minería de datos como clustering, clasificación, y regresión.	
108	Facilidad para la integración de datos de múltiples fuentes como bases de datos, archivos, y APIs.	
109	Proporciona herramientas para el modelado predictivo y análisis predictivo.	
110	Incluye capacidades para la visualización de datos en gráficos y diagramas interactivos.	
111	Ofrece una interfaz gráfica de usuario fácil de usar en el análisis y combinación de información	
112	El oferente deberá presentar una persona con conocimientos en Inteligencia Artificial para Data y Machine Learning.	

<b>Gestión de demanda insatisfecha</b>		
113	El oferente deberá presentar opciones personalizables para la gestión de espera en línea del paciente, permitiéndole solicitar rellamada o registrar su necesidad mediante una lista de espera.	
114	Si no hay turnos, el paciente podrá optar por entrar en una lista de espera. La cantidad será definida por la convocante.	
115	El bot deberá poder hacer una llamada de voz o comunicarse por whatsapp para confirmar el turno agendado anteriormente.	
116	En caso de liberarse un turno el bot ofertará al paciente de la lista de espera por el medio que sea definido.	
117	En caso de no acceder para hablar con un operador, el bot ofrecerá la opción de rellamada al paciente.	

**b. Whatsapp y sesiones de chat/voice bot**

Nº	Descripción	Cumple/No Cumple
<b>DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS</b>		
1	<p>El servicio de Bot híbrido debe contener las siguientes funcionalidades y características a modo de satisfacer las necesidades de los asegurados en cuanto a la atención durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando una atención inmediata, sin demoras y con información precisa, para los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agendamiento, confirmación y cancelación de citas médicas</li> <li>2. Agendamiento, confirmación y cancelación de estudios médicos</li> <li>3. Consulta de existencia de medicamentos</li> <li>4. Consulta sobre hospitales, ubicación y horarios de consultas</li> <li>5. Especialidades médicas disponibles</li> <li>6. Datos y requisitos para trámites varios (reposo, jubilación, etc.)</li> <li>7. Reclamos, denuncias, quejas</li> </ol>	
	<b>WHATSAPP</b>	
2	El proveedor deberá implementar el servicio de WhatsApp mediante el número determinado para el IPS. Las gestiones para la habilitación del número y su validación estarán a cargo del proveedor.	
3	A través de un BOT, los asegurados podrán contactarse con los contenidos propuestos por el IPS, o entrar en contacto con distintas áreas de servicio como Laboratorio, Imágenes, Farmacia, etc. Dichos contenidos estarán precargados en las bases de datos de conocimientos.	
	En caso de que el BOT no pueda dar respuesta, la conversación debe derivarse a un agente	

4	La empresa adjudicada podrá realizar el despliegue de la solución en un ambiente CLOUD el cual pueda ser accedido vía internet o red privada.		
	<b>CHAT BOT</b>		
5	Omnicanalidad Integral: - El CHATBOT deberá ofrecer una experiencia omnicanal completa. - Los usuarios deberán poder interactuar con el chatbot a través de una variedad de canales, como sitios web, redes sociales, y aplicaciones de mensajería (Whatsapp)		
6	Uso y Configuración: -Interfaz intuitiva y fácil manejo para el agente de contact center.		
	<b>VOICE BOT</b>		
7	Gestión de Llamadas: Deberá poder gestionar y atender todas las llamadas entrantes sin excepción de forma integrada con la plataforma omnicanal. Utilizará DTMF para reconocimiento de opciones por parte del cliente.		
8	Configuración del Voice Bot: -Por detección de ID predefinidos por el IPS (Cedula de Identidad o número de asegurado).		
	<b>GENERALIDADES</b>		
9	Gestión de Asegurados: - Deberá poder gestionar las confirmaciones y cancelaciones. - Deberá poder reagendar los pacientes en lista de espera. - Deberá poder realizar ofertas de servicios u otras opciones definidas por el IPS.		
10	Panel de Control: - El Panel de Control deberá estar unificado en un solo sistema, tanto del chat como el de voz. - El Panel de Control deberá de tener una interfaz amigable e intuitiva de fácil manejo para el agente de contact center.		
11	Notificaciones: Capacidad para generar Notificaciones vía WhatsApp para dejar registro al asegurado sobre la gestión/agendamiento realizado.  La empresa adjudicada deberá proveer informes detallados del flujo de tráfico total, realizadas conforme a los requerimientos del IPS. Dichos reportes deben ser accedidos en forma online por el IPS a través de una plataforma web.		
12	Método de Filtro o Discriminación: Capacidad del sistema de encaminar la gestión del Asegurado mediante el número de Cedula de Identidad Policial.		
13	Integraciones: El Sistema de Bot debe integrarse con la Base de Datos del IPS mediante Web Service del tipo WSDL o REST con parametrización que estarán disponibles por ejemplo para agendar, Consultar y Cancelar las Consultas Médicas y/o Estudios u otros servicios que fuesen necesarios. Deberá soportar HTTPS con certificados válidos y autenticación basada en token o API keys rotables conforme a la implantación del IPS.		



14	Disponibilidad: Debe ser capaz de atender sus funciones las 24 horas todos los días del año.		
15	Registro de transacciones: Capacidad para registrar las transacciones en la base de datos del IPS, mediante integración del chatbot con IPS. Esto se realizará mediante Web Services.		
16	Integración transparente de tecnologías de seguridad: Debe integrar de forma transparente las tecnologías principales que sirven al Centro de Atención al Usuario.  Las conexiones deberán ser del tipo TLS 1.2 o superior a fin de garantizar el nivel de seguridad, y deberá soportar cifrado AES-256 y certificados digitales válidos emitidos por entidad confiable.		
17	Adaptabilidad: La herramienta debe permitir adaptaciones para ajustes operativos en el futuro, como así también agregar nuevas opciones al menú de opciones.		
18	Base de Conocimientos: Machine Learning		
19	Capacitación: Se realizará la capacitación a todos los agentes designados por el IPS, en modalidad virtual, asegurando que cada uno de los agentes, puedan asimilar el uso del sistema bot.		
20	Cantidad de sesiones: Se deberá contemplar un paquete mensual de 200.000 sesiones virtuales.		

#### Soporte Técnico:

De tipo 7 x 24 x 365, con tiempo de respuestas conforme a nivel de criticidad del evento:

- Urgente: 1 hora
- Critico: 4 horas
- Soporte: horario de oficina

#### Personal Requerido

Gerente de proyecto	Profesional con estudios de grado de ingeniería en Electrónica, Informática o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 12 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay. Para ello se requerirá una copia de certificado de Vida y Residencia original y vigente al momento de la oferta.	Exigido
	El profesional deberá contar con certificado de estudios avanzados en gestión de proyectos con metodologías ágiles de proyectos.	Exigido
Analista de Sistemas	Profesional con estudios de grado de licenciatura y/o ingeniería en Análisis de Sistemas o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 3 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay.	Exigido

	El profesional deberá contar con estudios comprobados en Business Intelligence, comprobable mediante presentación de Certificaciones de cursos y/o Diplomados y/o cursos de Posgrado y/o Certificado de Estudios emitidos por la casa de estudios con al menos 50 horas.	Exigido
Implementadores	Profesional Técnico Superior, Ingeniero en Informática, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines, preferiblemente con certificaciones en gestión de proyectos o servicios (como PMP o ITIL).	Exigido
	Experiencia en instalación y configuración de hardware y software, incluyendo servidores, redes y sistemas operativos. Capacidad para interpretar requerimientos técnicos y traducirlos en soluciones prácticas. Habilidades en resolución de problemas técnicos complejos, gestión de cronogramas y coordinación con equipos multidisciplinarios. Se valora conocimiento en metodologías como ITIL y buenas habilidades de comunicación para interactuar con clientes o usuarios finales.	Exigido
	Certificaciones y conocimientos en implementaciones de soluciones, estándares y mejores prácticas de ciberseguridad, seguridad de la información.	Exigido
Desarrolladores	Profesional con estudios de grado de Ingeniero en Informática, Lic. en Análisis de sistemas, o carreras relacionadas, con formación en programación.	Exigido
	Dominio de lenguajes de programación como Python, JavaScript, y frameworks relevantes (React, Django, etc.). Experiencia en diseño y optimización de algoritmos, manejo de bases de datos (SQL, NoSQL) y desarrollo en entornos colaborativos con control de versiones (Git). Capacidad analítica para resolver problemas complejos, orientación a resultados y adaptabilidad a metodologías ágiles como Scrum. Se aprecia creatividad para innovar en soluciones tecnológicas. Conocimientos de buenas prácticas en Desarrollo seguro, OWASP.	Exigido
Soporte	Técnico en Soporte Informático, administración de Redes o similar, con formación básica en sistemas operativos (Windows, Linux) y redes. Contar preferiblemente con certificaciones como CompTIA A+ o ITIL Foundation o CISCO o similares.	Exigido
	Habilidad para diagnosticar y resolver incidencias de hardware y software, desde fallos básicos hasta problemas de conectividad en redes. Conocimiento práctico en herramientas de monitoreo y ticketing (como ServiceNow, jira, etc.).  Conocimientos en buenas prácticas de ciberseguridad y Seguridad de la información.	Exigido
	Excelentes habilidades de atención al cliente, paciencia y empatía para guiar a usuarios no técnicos. Capacidad de documentar soluciones, priorización de tareas y mantenerse actualizado en tecnologías comunes de TI.	Exigido

---

## **De las MIPYMES**

En procedimientos de Menor Cuantía, la aplicación de la preferencia reservada a las MIPYMES prevista en el artículo 34 inc b) de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas" será de conformidad con las disposiciones que se emitan para el efecto. Son consideradas Mipymes las unidades económicas que, según la dimensión en que organicen el trabajo y el capital, se encuentren dentro de las categorías establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 7444/25 QUE MODIFICA LA LEY N° 4457/2012 "PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS", y se ocupen del trabajo artesanal, industrial, agroindustrial, agropecuario, forestal, comercial o de servicio.

---

## **Plan de entrega de los bienes**

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo al plan de entrega, indicado en el presente apartado. El proveedor se encuentra facultado a documentarse sobre cada entrega. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicado a continuación:

No Aplica

---

## **Plan de prestación de los servicios**

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo al plan de prestación, indicados en el presente apartado. El proveedor se encuentra facultado a documentarse sobre cada prestación.

El plazo máximo para la entrega de los servicios instalados, configurados y operativos será de 15 (quince) días corridos, contados a partir de la firma del contrato.

Con la presentación del informe que acredite la instalación y configuración de los servicios, la convocante tendrá un plazo de 5 cinco días hábiles (a partir de la recepción del informe presentado), para emitir el primer acta de conformidad y posteriormente con el informe mensual se emitirán las demás actas correspondientes por el total de los ítems adjudicados.

---

## **Planos y diseños**

Para la presente contratación se pone a disposición los siguientes planos o diseños:

No Aplica

---

## Embalajes y documentos

El embalaje, la identificación y la documentación dentro y fuera de los paquetes serán como se indican a continuación:

No Aplica

---

## Inspecciones y pruebas

Las inspecciones y pruebas serán como se indica a continuación:

Consiste en el correcto funcionamiento del servicio según los criterios exigidos en las especificaciones técnicas establecido en el Pliego de Bases y Condiciones.

1. El proveedor realizará todas las pruebas y/o inspecciones de los Bienes, por su cuenta y sin costo alguno para la contratante.
2. Las inspecciones y pruebas podrán realizarse en las instalaciones del Proveedor o de sus subcontratistas, en el lugar de entrega y/o en el lugar de destino final de entrega de los bienes, o en otro lugar indicado en este apartado.  
  
Cuando dichas inspecciones o pruebas sean realizadas en recintos del Proveedor o de sus subcontratistas se le proporcionarán a los inspectores todas las facilidades y asistencia razonables, incluso el acceso a los planos y datos sobre producción, sin cargo alguno para la Contratante.
3. La Contratante o su representante designado tendrá derecho a presenciar las pruebas y/o inspecciones mencionadas en la cláusula anterior, siempre y cuando éste asuma todos los costos y gastos que ocasione su participación, incluyendo gastos de viaje, alojamiento y alimentación.
4. Cuando el proveedor esté listo para realizar dichas pruebas e inspecciones, notificará oportunamente a la contratante indicándole el lugar y la hora. El proveedor obtendrá de una tercera parte, si corresponde, o del fabricante cualquier permiso o consentimiento necesario para permitir a la contratante o a su representante designado presenciar las pruebas o inspecciones.
5. La Contratante podrá requerirle al proveedor que realice algunas pruebas y/o inspecciones que no están requeridas en el contrato, pero que considere necesarias para verificar que las características y funcionamiento de los bienes cumplan con los códigos de las especificaciones técnicas y normas establecidas en el contrato. Los costos adicionales razonables que incurra el Proveedor por dichas pruebas e inspecciones serán sumados al precio del contrato, en cuyo caso la contratante deberá justificar a través de un dictamen fundado en el interés público comprometido. Asimismo, si dichas pruebas y/o inspecciones impidieran el avance de la fabricación y/o el desempeño de otras obligaciones del proveedor bajo el Contrato, deberán realizarse los ajustes correspondientes a las Fechas de Entrega y de Cumplimiento y de las otras obligaciones afectadas.
6. El proveedor presentará a la contratante un informe de los resultados de dichas pruebas y/o inspecciones.
7. La contratante podrá rechazar algunos de los bienes o componentes de ellos que no pasen las pruebas o inspecciones o que no se ajusten a las especificaciones. El proveedor tendrá que rectificar o reemplazar dichos bienes o componentes rechazados o hacer las modificaciones necesarias para cumplir con las especificaciones sin ningún costo para la contratante. Asimismo, tendrá que repetir las pruebas o inspecciones, sin ningún costo para la contratante, una vez que notifique a la contratante.
8. El proveedor acepta que ni la realización de pruebas o inspecciones de los bienes o de parte de ellos, ni la presencia de la contratante o de su representante, ni la emisión de informes, lo eximirán de las garantías u otras obligaciones en virtud del contrato.

# CONDICIONES CONTRACTUALES

Esta sección constituye las condiciones contractuales a ser adoptadas por las partes para la ejecución del contrato.

## Interpretación

1. Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural y viceversa; y "día" significa día corrido, salvo que se haya indicado expresamente que se trata de días hábiles.
2. Condiciones prohibidas, inválidas o inejecutables. Si cualquier provisión o condición del contrato es prohibida o resultase inválida o inejecutable, dicha prohibición, invalidez o falta de ejecución no afectará la validez o el cumplimiento de las otras provisiones o condiciones del contrato.

## Documentación electrónica

Cuando las documentaciones se expidan de manera electrónica en cumplimiento de la Ley N° 6715 "DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS" y la Ley N° 6822 "DE SERVICIOS DE CONFIANZAS PARA LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO Y LOS DOCUMENTOS TRANSMISIBLES ELECTRÓNICOS, las mismas se considerarán válidas a los efectos de dar cumplimiento a los requerimientos y obligaciones contractuales, salvo que las normativas exijan una forma determinada.

## Formalización de la contratación

Se formalizará esta contratación mediante:

Contrato

## Documentación requerida para la firma del contrato

Luego de la notificación de adjudicación, el proveedor deberá presentar en el plazo establecido en las reglamentaciones vigentes, los documentos indicados en el presente apartado.

### 1. Personas Físicas / Jurídicas

- Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
- Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
- Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social.
- 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
- En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación, el cual deberá estar inscripto en el registro de poderes.

- Certificado de cumplimiento tributario vigente a la firma del contrato.
- Declaración jurada en el que se manifieste que las condiciones verificadas por el Comité respecto a los supuestos del Art. 21 de la Ley N° 7021/22, se mantienen vigentes a la firma del contrato.

2. Documentos. Consorcios

- Cada integrante del Consorcio que sea una persona física o jurídica deberá presentar los documentos requeridos para oferentes individuales especificados en los apartados precedentes.
- Original o fotocopia de la Escritura Pública de constitución del Consorcio constituido
- Documentos que acrediten las facultades del firmante del contrato para comprometer solidariamente al consorcio.
- En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

La convocante deberá recurrir a fuentes oficiales para la verificación y comprobación del contenido declarado por el oferente que resultare adjudicado, con anterioridad a la firma del contrato. Si el oferente realizare una declaración jurada falsa, la adjudicación será revocada, la garantía de mantenimiento de oferta será ejecutada y los antecedentes serán remitidos a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

Indicadores de Cumplimiento de Contrato

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual será: <b>Acta de Conformidad</b>		
Frecuencia: mensual		
Planificación de indicadores de cumplimiento:		
INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Acta de Conformidad Mes N° 1	Acta de Conformidad Mes N° 1	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 2	Acta de Conformidad Mes N° 2	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 3	Acta de Conformidad Mes N° 3	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 4	Acta de Conformidad Mes N° 4	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 5	Acta de Conformidad Mes N° 5	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 6	Acta de Conformidad Mes N° 6	Según plan de entregas
Acta de Conformidad Mes N° 7	Acta de Conformidad Mes N° 7	Según plan de entregas

<i>Acta de Conformidad Mes N° 8</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 8</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 9</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 9</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 10</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 10</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 11</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 11</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 12</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 12</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 13</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 13</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 14</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 14</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 15</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 15</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 16</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 16</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 17</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 17</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 18</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 18</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 19</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 19</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 20</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 20</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 21</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 21</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 22</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 22</i>	<i>Según plan de entregas</i>
<i>Acta de Conformidad Mes N° 23</i>	<i>Acta de Conformidad Mes N° 23</i>	<i>Según plan de entregas</i>

Acta de Conformidad Mes N° 24	Acta de Conformidad Mes N° 24	Según plan de entregas
-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------

**OBS: \*Estas columnas presuponen el mes de inicio de ejecución de contrato, la misma están sujetas a modificaciones conforme a la fecha de suscripción de dicho documento.**

De manera a establecer indicadores de cumplimiento, a través del sistema de seguimiento de contratos, la convocante deberá determinar el tipo de documento que acredite el efectivo cumplimiento de la ejecución del contrato, así como planificar la cantidad de indicadores que deberán ser presentados durante la ejecución. Por lo tanto, la convocante en este apartado y de acuerdo al tipo de contratación de que se trate, deberá indicar el documento a ser comunicado a través del módulo de Seguimiento de Contratos y la cantidad de los mismos.

## Subcontratación

En caso de que aplique, la subcontratación del contrato deberá ser realizada conforme a las disposiciones contenidas en la Ley, el Decreto Reglamentario y la reglamentación que emita para el efecto la DNCP.

En caso de que la presentación del formulario de personas a subcontratar/subcontratadas, se realice en la etapa contractual, el Administrador del Contrato deberá evaluar el contenido del formulario a los efectos de constatar que el subcontratista no se encuentra comprendido en alguna de las causales de prohibición previstas en el Art. 21 de la Ley N° 7021/22, pudiendo requerir al proveedor o contratista, la información que sea necesaria.

## Derechos Intelectuales

1. Los derechos de propiedad intelectual de todos los planos, documentos y otros materiales conteniendo datos e información proporcionada a la contratante por el proveedor, seguirán siendo, salvo prueba en contrario, de propiedad del proveedor. Si esta información fue suministrada a la contratante directamente o a través del proveedor por terceros, incluyendo proveedores de materiales, los derechos de propiedad intelectual de dichos materiales seguirán siendo de propiedad de dichos terceros.

2. Sujeto al cumplimiento por parte de la contratante del párrafo siguiente, el proveedor indemnizará y liberará de toda responsabilidad a la contratante, sus empleados y funcionarios en caso de pleitos, acciones o procedimientos administrativos, reclamaciones, demandas, pérdidas, daños, costos y gastos de cualquier naturaleza, incluyendo gastos y honorarios por representación legal, que la contratante tenga que incurrir como resultado de la transgresión o supuesta transgresión de derechos de propiedad intelectual como patentes, dibujos y modelos industriales registrados, marcas registradas, derechos de autor u otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente en la fecha del contrato debido a:

- La instalación de los bienes por el proveedor o el uso de los bienes en la República del Paraguay; y
- La venta de los productos producidos por los bienes en cualquier país.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o una parte de ellos fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudieran inferirse razonablemente del contrato. La indemnización tampoco cubrirá cualquier transgresión que resultará del uso de los bienes o parte de ellos, o de cualquier producto producido como resultado de asociación o combinación con otro equipo, planta o materiales no suministrados por el proveedor en virtud del contrato.

3. Si se entablara un proceso legal o una demanda contra la contratante como resultado de alguna de las situaciones indicadas en la cláusula anterior, la contratante notificará prontamente al proveedor y éste por su propia cuenta y en nombre de la contratante responderá a dicho proceso o demanda, y realizará las negociaciones necesarias para llegar a un acuerdo de dicho proceso o demanda.

4. Si el proveedor no notifica a la contratante dentro de treinta (30) días a partir del recibo de dicha comunicación de su intención de proceder con tales procesos o reclamos, la contratante tendrá derecho a emprender dichas acciones en su propio nombre.

5. La contratante se compromete, a solicitud del proveedor, a prestarle toda la asistencia posible para que el proveedor pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La contratante será reembolsada por el proveedor por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.



6. La contratante deberá indemnizar y eximir de culpa al proveedor y a sus empleados, funcionarios y subcontratistas, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamo, demanda, pérdida, daño, costo y gasto, de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogado, que pudieran afectar al proveedor como resultado de cualquier transgresión o supuesta transgresión de patentes, modelos de aparatos, diseños registrados, marcas registradas, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual registrado o ya existente a la fecha del contrato, que pudieran suscitarse con motivo de cualquier diseño, datos, planos, especificaciones, u otros documentos o materiales que hubieran sido suministrados o diseñados por la contratante o a nombre suyo.

## Transporte

La responsabilidad por el transporte de los bienes será según se establece en los Incoterms.

Si no está de acuerdo con los Incoterms, la responsabilidad por el transporte deberá ser como sigue:

No Aplica

## Confidencialidad de la información

### Reserva de información en respuestas a aclaraciones.

En las respuestas a las solicitudes de aclaración, los oferentes deberán indicar si la información suministrada es de carácter reservado, debiendo precisar la norma legal que la establece como secreta o de carácter reservado, de conformidad a lo estipulado en la Ley N° 5282/14 "DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL"

### Confidencialidad de la etapa de evaluación de ofertas.

No deberá darse a conocer información alguna acerca del análisis, aclaración y evaluación de las ofertas, mientras dure el mismo de conformidad con el artículo N° 52 de la Ley N° 7021/22 "De Suministro y Contrataciones Públicas", ni sobre las recomendaciones relativas a la adjudicación, después de la apertura en público de las ofertas, a los oferentes ni a personas no involucradas en el proceso de evaluación, hasta que haya sido dictada la resolución de adjudicación cuando se trate de un solo sobre. Cuando se trate de dos sobres, la confidencialidad de la primera etapa será hasta la emisión del acto administrativo de selección de ofertas técnicas, reanudándose la confidencialidad después de la apertura en público de las ofertas económicas hasta la emisión de la resolución de adjudicación.

### Confidencialidad en el procedimiento de contratación y el contrato.

La contratante y el proveedor deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante, el proveedor podrá proporcionar a sus subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la contratante para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del contrato. En tal caso, el proveedor obtendrá de dichos subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido al proveedor en la presente cláusula.

La contratante no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del proveedor para ningún uso que no esté relacionado con el contrato. Así mismo el proveedor no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la contratante para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del contrato.

La obligación de las partes arriba mencionadas, no aplicará a la información que:

- 1) La contratante o el proveedor requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del contrato,
- 2) Actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes,
- 3) Puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue previamente obtenida directa o indirectamente de la otra parte, o
- 4) Que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por un tercero que no tenía obligación de confidencialidad.

Las disposiciones precedentes no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del contrato con respecto a los suministros o cualquier parte de ellos.

Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del contrato por cualquier razón.

## **Obligatoriedad de declarar información del personal del proveedor, consultor o contratista en el SICP**

1. El proveedor deberá proporcionar los datos de identificación de sus subproveedores, así como de las personas físicas por medio de las cuales propone cumplir con las obligaciones del contrato, dentro de los treinta días posteriores a la obtención del código de contratación, y con anterioridad al primer pago que vaya a percibir en el marco de dicho contrato, con las especificaciones respecto a cada una de ellas. A ese respecto, el contratista deberá consignar dichos datos en el Formulario de Identificación del Personal (FIP) y en el Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS), a través del Registro del Proveedor del Estado.
2. Cuando ocurra algún cambio en la nómina del personal o de los subcontratistas propuestos, el proveedor o contratista está obligado a actualizar el FIP.
3. Como requerimiento para efectuar los pagos a los proveedores o contratistas, la contratante, a través del procedimiento establecido para el efecto por la entidad previsional, verificará que el proveedor o contratista se encuentre al día en el cumplimiento con sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS).
4. 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 contratista y eventuales subcontratistas se encuentren debidamente individualizados en los listados recibidos.
5. El proveedor o contratista deberá permitir y facilitar los controles de cumplimiento de sus obligaciones de aporte obrero patronal, tanto los que fueran realizados por la contratante como los realizados por el IPS, y por funcionarios de la DNCP. La negativa expresa o tácita se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.
6. En caso de detectarse que el proveedor o contratista o alguno de los subcontratistas, no se encontraran al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con el IPS, deberán ser emplazados por la contratante para que en diez (10) días hábiles cumplan con sus obligaciones pendientes con la previsional. En el caso de que no lo hiciera, se considerará incumplimiento del contrato por causa imputable al proveedor o contratista.

## **Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato**

El Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato es de:

10,00 %

El proveedor debe presentar esta garantía dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha de suscripción del contrato.

## **Forma de Instrumentación de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato**

La garantía de fiel cumplimiento de contrato adoptará alguna de las siguientes formas: Garantía bancaria o Póliza de Seguros.

## **Periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato**

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será (en días corridos) de:

hasta 25 (veinticinco) meses desde la firma del contrato.

Si la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, se realizare en un plazo menor o igual a diez (10) días corridos posteriores a la firma del contrato, la garantía de fiel cumplimiento deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación.

Una vez cumplidas las obligaciones por parte del proveedor o contratista, la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato podrá ser liberada y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes y/o servicios.

## Formas y condiciones de pago

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

### 1. Documentos Genéricos:

- a. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;
- b. 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;
- c. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
- d. Certificado de Cumplimiento Tributario;
- e. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
- f. Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS);
- g. 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

Los pagos de la presente Licitación realizará vía acreditación en cuenta bancaria se realizará por los servicios prestados dentro de los sesenta (60) días calendario, de la presentación de los documentos aceptados, exigidos para el pago. La solicitud deberá ser aceptada o rechazada, a más tardar en quince (15) días posteriores a su presentación.

Documentos exigidos para el pago:

1. Nota de Solicitud de Pago (NSP) conforme al modelo adjunto
2. Copia de la póliza de seguro de fiel cumplimiento de contrato
3. Factura Crédito.
4. Certificado de Cumplimiento Tributario.
5. Acta de Conformidad, debidamente firmadas por el/los Jefe/s de la dependencia que recibió los servicios con el V° B° del administrador del Contrato.
6. Certificado de Cumplimiento con el Seguro Social vigente.

### Observaciones:

- El IPS no liberará ningún desembolso a favor de ninguna empresa que no se encuentre al día en el pago de sus compromisos con el IPS.
- El proveedor deberá contar con una cuenta corriente y/o caja de ahorro habilitada en un Banco de plaza a su nombre, a fin de poder hacer efectivo el Pago vía acreditación en cuenta bancaria.
- La Dirección de Tesorería corroborará si la Empresa se encuentra al día con el Pago del Aporte Obrero Patronal.
- *Cada monto facturado será pasible de las retenciones correspondientes a impuestos a la Renta e IVA, según lo establecido por las disposiciones conforme a la Ley Vigente. Independiente a estas retenciones impositivas se aplicará una retención equivalente al 0.4 % sobre el monto de cada factura o certificado de obra, deducidos los impuestos reflejados en la misma.*
- *La presente licitación es plurianual y el/los pago(s) correspondiente(s) a el/los ejercicio(s) fiscal(es) 2026 y 2027 estará(n) sujeto(s) a la aprobación presupuestaria correspondiente*

2. La Contratante efectuará los pagos, dentro del plazo establecido en este apartado, sin exceder sesenta (60) días después de la presentación de una factura por el proveedor. La contratante deberá expedirse respecto a la aceptación o rechazo de la factura, a más tardar en quince (15) días corridos posteriores a su presentación.

3. De conformidad a las disposiciones del Decreto N° 7781/2006, del 30 de junio de 2006 y modificatoria, en las contrataciones con Organismos de la Administración Central, el proveedor deberá habilitar su respectiva cuenta corriente o caja de ahorro en un Banco de plaza y comunicar a la Contratante para que ésta gestione ante la Dirección General del Tesoro Público, la habilitación en el Sistema de Tesorería (SITE).

El certificado previsto en el inciso g), se requerirá únicamente para el último pago.

---

## **Solicitud de suspensión de la ejecución del contrato**

Si la mora en el pago por parte de la contratante fuere superior a sesenta (60) días corridos, el proveedor, consultor o contratista, tendrá derecho a solicitar por escrito la suspensión de la ejecución del contrato por causas imputables a la contratante.

La solicitud deberá ser respondida por la contratante dentro de los 10 (diez) días hábiles de haber recibido por escrito el requerimiento. Pasado dicho plazo sin respuesta se considerará denegado el pedido, con lo que se agota la instancia administrativa quedando expedita la vía contencioso administrativa.

Si la demora en el pago fuese superior a ciento veinte (120) días corridos, el proveedor, consultor o contratista podrá proceder a la suspensión del cumplimiento del contrato, debiendo comunicar a la contratante con un mes de antelación tal circunstancia, a efectos del reconocimiento de los derechos que puedan derivarse de dicha suspensión, en los términos establecidos en la Ley. En este supuesto, el pago total de lo adeudado por la contratante determinará la continuidad del cumplimiento del contrato.

---

## **Anticipo MIPYMES**

Se otorgará Anticipo MIPYMES:

No Aplica

---

## **Solicitud de Pago de Anticipo**

El plazo dentro del cual se solicitará el anticipo será (en días corridos) de:

No Aplica

---

## **Forma de Instrumentación de Garantía de anticipo**

Indicar en este apartado la forma de instrumentar la garantía de anticipo.

No Aplica

## Reajuste

El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes:

Si durante la vigencia del presente Contrato se verificaren variaciones del salario mínimo oficial, el Instituto de Previsión Social reconocerá un reajuste de precios por el mismo porcentaje de aumento decretado, a partir de la fecha de vigencia de la disposición legal, sobre el ochenta por ciento (80%) del valor de los servicios prestados con posterioridad a la fecha del decreto que establece el reajuste salarial a ser realizados, del presente Contrato, mediante notas oficiales, conforme a la siguiente fórmula:

$$PR = PO ( 0,2 + 0,80 * S )$$

So

Donde:

PR = Precio Reajustado

Po = Precio básico de la oferta a ser reajustado.

S = Salario mínimo mensual, establecido por la Dirección del Trabajo del Ministerio de Justicia y Trabajo, vigente en el mes de prestación de los servicios.

So = Salario mínimo mensual, establecido por la Dirección del Trabajo del Ministerio de Justicia y Trabajo, vigente a la fecha de apertura de ofertas.

**No se reconocerán reajuste de precios si el suministro se encuentra atrasado respecto al plan de entregas estipulado.**

La variación del valor del contrato por reajuste de precios, no constituye modificación del contrato en los términos de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”, sin embargo, deberá contar con un Código de Contratación, para cuya obtención se deberá cumplir con los requerimientos establecidos por la DNCP.

## Porcentaje de multas

El valor del porcentaje de multas que será aplicado por el atraso en la entrega de los bienes, prestación de servicios será de:

0,10 %

La contratante podrá deducir en concepto de multas una suma equivalente al porcentaje del precio de entrega de los bienes atrasados, por cada día de atraso indicado en este apartado.

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

## Tasa de interés por Mora

En caso de que la contratante incurriera en mora en los pagos, se aplicará una tasa de interés por cada día de atraso, del:

0,01

En ningún caso el porcentaje podrá superar al tope máximo definido en la Resolución MEF N° 12/2025, en cuyo supuesto, se aplicará un ajuste automático al contrato con los topes respectivos, de conformidad a las reglas establecidas en la mencionada resolución, según se traten de contratos en guaraníes o en dólares estadounidenses.

La mora será computada a partir del día siguiente del vencimiento del pago y no incluye el día en el que la contratante realiza el pago.

Si la contratante no efectuara cualquiera de los pagos al proveedor en las fechas de vencimiento correspondiente, la contratante pagará al proveedor interés sobre los montos de los pagos morosos a la tasa establecida en este apartado, por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo, ya sea antes o después de cualquier juicio.

Si la mora fuera superior a 60 días, el proveedor, consultor o contratista tendrá derecho a la suspensión del contrato, por motivos que no le serán imputables, previa comunicación a la contratante, de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 de la Ley N° 7021/22.

---

## Impuestos y derechos

En el caso de bienes de origen extranjero, el proveedor será totalmente responsable del pago de todos los impuestos, derechos, gravámenes, timbres, comisiones por licencias y otros cargos similares que sean exigibles fuera y dentro de la República del Paraguay, hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados al contratante.

En el caso de origen nacional, el proveedor será totalmente responsable por todos los impuestos, gravámenes, comisiones por licencias y otros cargos similares incurridos hasta el momento en que los bienes contratados sean entregados a la contratante.

El proveedor será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes con excepción de los siguientes:

No Aplica

---

## Convenios Modificatorios

La contratante podrá acordar modificaciones al contrato conforme al artículo N° 67 de la Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.

1. Cuando el sistema de adjudicación adoptado sea de abastecimiento simultáneo las ampliaciones de los contratos se registrarán por las disposiciones contenidas en la Ley N° 7021/22, sus modificaciones y reglamentaciones, que para el efecto emita la DNCP.
2. Tratándose de contratos abiertos, las modificaciones a ser introducidas se registrarán atendiendo a la reglamentación vigente.
3. La celebración de un convenio modificadorio conforme a las reglas establecidas en el artículo N° 67 de la Ley N° 7021/22, que constituyan condiciones de agravación del riesgo cuando la Garantía de Cumplimiento de Contrato sea formalizada a través de póliza de seguro, obliga al proveedor a informar a la compañía aseguradora sobre las modificaciones a ser realizadas y en su caso, presentar ante la contratante los endosos por ajustes que se realicen a la póliza original en razón al convenio celebrado con la contratante.

---

## Limitación de responsabilidad

Excepto en casos de negligencia grave o actuación de mala fe, el proveedor no tendrá ninguna responsabilidad contractual de agravio o de otra índole frente a la contratante por pérdidas o daños indirectos o consiguientes, pérdidas de utilización, pérdidas de producción, o pérdidas de ganancias o por costo de intereses, estipulándose que esta exclusión no se aplicará a ninguna de las obligaciones del proveedor de pagar a la contratante las multas previstas en el contrato.

---

## Responsabilidad del proveedor

El proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones, sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Ley N° 7021/22.

## **Fuerza mayor**

El proveedor no estará sujeto 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. El proveedor 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, el proveedor 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 el proveedor haya tenido conocimiento del evento o debiera haber tenido conocimiento del evento. Transcurrido el mencionado plazo, sin que el proveedor o contratista 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.

## **Causales de terminación del contrato**

### **1. Terminación por Incumplimiento**

a) La contratante, sin perjuicio de otros recursos a su disposición en caso de incumplimiento del contrato, podrá terminar el contrato, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- i. Si el proveedor no entrega parte o ninguno de los bienes dentro del período establecido en el contrato, o dentro de alguna prórroga otorgada por la contratante; o
- ii. Si el proveedor no cumple con cualquier otra obligación en virtud del contrato; o
- iii. Si el proveedor, a juicio de la contratante, durante el proceso de licitación o de ejecución del contrato, ha participado en actos de fraude y corrupción;
- iv. Cuando las multas por atraso superen el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato;
- v. Por suspensión de los trabajos, imputable al proveedor o al contratista, por más de sesenta días calendarios, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito;
- vi. En los demás casos previstos en este apartado.

### **2. Terminación por insolvencia o quiebra**

La contratante podrá terminar el contrato mediante comunicación por escrito al proveedor si éste se declarase en quiebra o en estado de insolvencia.

### **3. Terminación por conveniencia**

a) La contratante podrá en cualquier momento terminar total o parcialmente el contrato por razones de interés público debidamente

justificada, mediante notificación escrita al proveedor. La notificación indicará la razón de la terminación, así como el alcance de la terminación con respecto a las obligaciones del proveedor, y la fecha en que se hace efectiva dicha terminación.

b) Los bienes que ya estén fabricados y estuviesen listos para ser enviados a la contratante dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibo de la notificación de terminación del contrato deberán ser aceptados por la contratante de acuerdo con los términos y precios establecidos en el contrato. En cuanto al resto de los bienes la contratante podrá elegir entre las siguientes opciones:

-Que se complete alguna porción y se entregue de acuerdo con las condiciones y precios del contrato; y/o

-Que se cancele la entrega restante y se pague al proveedor una suma convenida por aquellos bienes que hubiesen sido parcialmente completados y por los materiales y repuestos adquiridos previamente por el proveedor.

Se podrán establecer otras causales de terminación de contrato, de acuerdo a su naturaleza, y se deberán tener en cuenta además, las previstas en el artículo 72 y concordantes de la Ley N° 7021/22.

## Otras causales de terminación del contrato

Además de las ya indicadas en la cláusula anterior, otras causales de terminación de contrato son:

No Aplica

## Fraude y Corrupción

1. La convocante exige que los participantes en los procedimientos de contratación, observen los más altos niveles éticos, ya sea durante el proceso de licitación o de ejecución de un contrato. La convocante actuará frente a cualquier hecho o reclamación que se considere fraudulento o corrupto.

2. Si se comprueba que un funcionario público, o quien actúe en su lugar, y/o el oferente o adjudicatario propuesto en un proceso de contratación, hayan incurrido en prácticas fraudulentas o corruptas, la convocante deberá:

(i) En la etapa de oferta, se descalificará cualquier oferta del oferente y/o rechazará cualquier propuesta de adjudicación relacionada con el proceso de adquisición o contratación de que se trate; y/o

(ii) Durante la ejecución del contrato, se rescindirá el contrato por causa imputable al proveedor;

(iii) Se remitirán los antecedentes del oferente o proveedor directamente involucrado en las prácticas fraudulentas o corruptivas, a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, a los efectos de la aplicación de las sanciones previstas.

(iv) Se presentará la denuncia ante las instancias correspondientes si el hecho conocido se encontrare tipificado en la legislación penal.

Fraude y corrupción comprenden actos como:

(i) Ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de otra parte;

(ii) Cualquier acto u omisión, incluyendo la tergiversación de hechos y circunstancias, que engañen, o intenten engañar, a alguna parte para obtener un beneficio económico o de otra naturaleza o para evadir una obligación;

(iii) Perjudicar o causar daño, o amenazar con perjudicar o causar daño, directa o indirectamente, a cualquier parte o a sus bienes para influenciar las acciones de una parte;

(iv) Colusión o acuerdo entre dos o más partes realizado con la intención de alcanzar un propósito inapropiado, incluyendo influenciar en forma inapropiada las acciones de otra parte.

(v) Cualquier otro acto considerado como tal en la legislación vigente.

3. Los oferentes deberán declarar que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas orientadas a que los funcionarios o empleados de la convocante induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que les otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.



---

## **Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Avenimiento.**

“Los contratistas, proveedores, consultores y contratantes, podrán solicitar la intervención de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas alegando el incumplimiento de los términos y condiciones pactados en los contratos regidos por la Ley N° 7021/22. Una vez recibida la solicitud respectiva, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas señalará día y hora para audiencia de avenimiento a la que serán citadas las partes. Los requisitos y formalidades para admitir o rechazar la solicitud de intervención, así como los demás trámites del procedimiento de avenimiento serán dispuestos en la reglamentación. Serán aplicables al procedimiento de Avenimiento las disposiciones contenidas en la sección I del Capítulo XVI “PROCEDIMIENTOS JURIDICOS SUSTANCIADOS ANTE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS” de la Ley N° 7021/22.

---

## **Medio Alternativo de Resolución de Conflictos a través de la Mediación**

El procedimiento de Mediación se podrá llevar a cabo ante:

- El Poder Judicial.

El mediador deberá pertenecer a las Listas del Poder Judicial o del CAMP, según la selección de sede establecida.

Todas las controversias que deriven del presente contrato o que guarden relación con éste y sean susceptibles de transacción o conciliación, podrán ser resueltas por mediación, 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. El proceso será presidido mediante la asistencia de un tercero neutral, denominado mediador, de conformidad a la sede establecida. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regulen 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 acta de Mediación, 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.

---

## **Medio alternativo de Resolución de Conflictos a través del Arbitraje**

El procedimiento arbitral se podrá llevar a cabo ante las sedes del Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (en adelante, "CAMP"). El tribunal será conformado por:

- Tribunal colegiado

El o los árbitros designados deberán pertenecer a la lista del cuerpo arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo y vinculante para las partes.

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".

# MODELO DE CONTRATO

Este modelo de contrato, constituye la proforma del contrato a ser utilizado una vez adjudicado al proveedor y en los plazos dispuestos para el efecto por la normativa vigente.

EL MODELO DE CONTRATO SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO.

# FORMULARIOS

Los formularios dispuestos en esta sección son los estándar a ser utilizados por los potenciales oferentes para la preparación de sus ofertas.

ESTA SECCIÓN DE FORMULARIOS SE ENCUENTRA EN UN ARCHIVO ANEXO A ESTE DOCUMENTO, DEBIENDO LA CONVOCANTE MANTENERLO EN FORMATO EDITABLE A FIN DE QUE EL OFERENTE LO PUEDA UTILIZAR EN LA PREPARACION DE SU OFERTA.

