

PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES

Convocante:

Dirección General de Migraciones / Ministerio del Interior
Dirección General de Migraciones

Nombre de la Licitación:

ADQUISICIÓN DE CENTRAL TELEFÓNICA CON SUS ACCESORIOS
(versión 1)

ID de Licitación:

400756



Modalidad:

Licitación Pública Nacional

Publicado el:

19/08/2021

"Pliego para la Adquisición de Bienes y/o Servicios - Convencional"
Versión 1

RESUMEN DEL LLAMADO

Datos de la Convocatoria

ID de Licitación:	400756	Nombre de la Licitación:	Adquisición de Central Telefónica con sus Accesorios
Convocante:	Dirección General de Migraciones / Ministerio del Interior	Categoría:	24 - Equipos, accesorios y programas computacionales, de oficina, educativos, de imprenta, de comunicación y señalamiento
Unidad de Contratación:	Dirección General de Migraciones	Tipo de Procedimiento:	LPN - Licitación Pública Nacional

Etapas y Plazos

Lugar para Realizar Consultas:	Eligio Ayala esq. Caballero edif. Aurora 2° Piso	Fecha Límite de Consultas:	02/09/2021 10:00
Lugar de Entrega de Ofertas:	Eligio Ayala esq. Caballero edif. Aurora 2° Piso	Fecha de Entrega de Ofertas:	10/09/2021 09:00
Lugar de Apertura de Ofertas:	Eligio Ayala esq. Caballero edif. Aurora 2° Piso	Fecha de Apertura de Ofertas:	10/09/2021 09:30

Adjudicación y Contrato

Sistema de Adjudicación:	Por Total	Anticipo:	No se otorgará anticipo
Vigencia del Contrato:	Hasta Cumplimiento Total de Obligaciones		

Datos del Contacto

Nombre:	Fatima Beatriz Roa Sanchez	Cargo:	Jefa
Teléfono:	493781	Correo Electrónico:	uoc.migraciones@gmail.com

DATOS DE LA LICITACIÓN

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.

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 indicar bajo declaración jurada el pago del salario mínimo a sus colaboradores, además de garantizar la no contratación de menores.
- Los oferentes deberán dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes asegurando a los trabajadores dependientes condiciones de trabajo dignas y justas en lo referente al salario, cargas sociales, provisión de uniformes, provisión de equipos de protección individual, bonificación familiar, jornada laboral, asegurar condiciones especiales a trabajadores expuestos a trabajos insalubres y peligrosos, remuneración por jornada nocturna.
- Las deducciones al salario, anticipos y préstamos a los trabajadores no podrán exceder los límites legales. Los términos y condiciones relacionados a los mismos deberán comunicarse de manera clara, para que los trabajadores los entiendan.
- Los oferentes adjudicados deberán fomentar en la medida de lo posible, la creación de empleo local y el uso de suministros locales.

Criterios ambientales:

- El oferente adjudicado deberá utilizar en la medida de lo posible, insumos cuyo embalaje pueda ser reutilizado o reciclado.
- El oferente adjudicado deberá cumplir con los lineamientos ambientales, incluidos en el ordenamiento jurídico o dictado por la institución, tales como: cooperación en acciones de recolección, separación de residuos sólidos, disposición adecuada de los residuos, participación del personal en actividades de capacitación impartidas por la institución, entre otros.
- El oferente adjudicado deberá asegurar que todos los residuos generados por sus actividades sean adecuadamente gestionados (identificados, segregados y destinados) y buscar su reducción o eliminación 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. Asimismo, se comprometen a:

- No ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima.
- No ofrecer, prometer o conceder ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo a funcionarios públicos. Tampoco deberán solicitar, recibir o aceptar ventajas indebidas, pecuniarias o de otro tipo, de funcionarios públicos o empleados de sus socios comerciales.
- Introducir políticas y programas contra la corrupción e implementarlas dentro de sus operaciones.
- Garantizar que todos los recursos a ser empleados en la ejecución de un contrato público sean de origen lícito.
- Garantizar que los fondos obtenidos de una licitación pública no sean destinados a fines ilícitos.

Difusión de los documentos de la licitación

Todos los datos y documentos de esta licitación deben ser obtenidos directamente del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP). Es responsabilidad del oferente examinar todos los documentos y la información de la licitación que obren en el mismo.

Aclaración de los documentos de la licitación

Todo oferente potencial que necesite alguna aclaración del pliego de bases y condiciones podrá solicitarla a la convocante. El medio por el cual se recibirán las consultas es el Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), y/o si es el caso, en la Junta de Aclaraciones que se realice en la fecha, hora y dirección indicados por la convocante.

La convocante responderá por escrito a toda solicitud de aclaración del pliego de bases y condiciones que reciba dentro del plazo establecido o que se derive de la Junta de Aclaraciones.

La convocante publicará una copia de su respuesta, incluida una explicación de la consulta, pero sin identificar su procedencia, a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), dentro del plazo tope.

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

La convocante podrá optar por responder las consultas en la Junta de Aclaraciones o podrá diferirlas, para que sean respondidas conforme con los plazos de respuestas o emisión de adendas. En todos los casos se deberá levantar acta circunstanciada.

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.

Los oferentes inscritos en el Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE) de la DNCP, podrán presentar con su oferta, la constancia firmada emitida a través del SIPE, que reemplazará a los documentos solicitados por la convocante en el anexo pertinente del presente pliego.

Los oferentes deberán indicar en su oferta, que documentos que forman parte de la misma son de carácter confidencial 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.

Oferentes en consorcio

Dos o más interesados que no se encuentren comprendidos en las inhabilidades para presentar ofertas o contratar, podrán unirse temporalmente para presentar una oferta sin crear una persona jurídica.

Para ello deberán presentar escritura pública de constitución del consorcio o un acuerdo con el compromiso de formalizar el consorcio 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 en un mismo lote o ítem, lo que no impide que puedan presentarse individualmente o conformar otro consorcio que participe en diferentes partidas.

Aclaración de las ofertas

Con el objeto de facilitar el proceso de revisión, evaluación, comparación y posterior calificación de ofertas, el Comité de Evaluación solicitará 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.

Disconformidad, errores y omisiones

Siempre y cuando una oferta se ajuste sustancialmente al pliego de bases y condiciones, 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 establecido por el mismo, 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 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 la oferente para su aceptación:

1. 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.
2. Si hay un error en un total que corresponde a la suma o resta de subtotales, los subtotales prevalecerán y se corregirá el total
3. En caso de que el oferente haya cotizado su precio en guaraníes con décimos y céntimos, la convocante procederá a realizar el redondeo hacia abajo.
4. 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 (1) y (2) mencionados.

Idioma de la oferta

La oferta 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.

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

No Aplica

Idioma del contrato

El contrato, así como toda la correspondencia y documentos relativos al Contrato, deberán ser escritos en idioma castellano. Los documentos de sustento y material impreso que formen parte del contrato, pueden estar redactados en otro idioma siempre que estén acompañados de una traducción realizada por traductor matriculado en la República del Paraguay, en sus partes pertinentes al idioma castellano y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del contrato.

El proveedor correrá con todos los costos relativos a las traducciones, así como todos los riesgos derivados de la exactitud de dicha traducción.

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.

Visita al sitio de ejecución del contrato

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

No Aplica

Al culminar la o las visitas, se labrará acta en la cual conste, la fecha, lugar y hora de realización, en la cual se identifique el nombre de las personas que asistieron en calidad de potenciales oferentes, así como del funcionario encargado de dicho acto.

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

Cuando la convocante haya establecido que no será requisito de participación, el oferente podrá declarar bajo fe de juramento conocer el sitio y que cuenta con la información suficiente para preparar la oferta y ejecutar el contrato.

Precio y formulario de la oferta

El oferente indicará el precio total de su oferta y los precios unitarios de los bienes que se propone suministrar, utilizando para ello el formulario de oferta y lista de precios, disponibles para su descarga a través del SICP, formando ambos un único documento.

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

- El precio cotizado deberá ser el mejor precio posible, considerando que en la oferta no se aceptará la inclusión de descuentos de ningún tipo.
- En el caso del sistema de adjudicación por la totalidad de los bienes requeridos, el oferente deberá cotizar en la lista de precios todos los ítems, con sus precios unitarios y totales correspondientes.
- 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 a la planilla de precios.
- 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 a la planilla de precios.

2. En caso de que se establezca en las bases y condiciones, los precios indicados en la lista de precios serán consignados separadamente de la siguiente manera:

- El precio de bienes 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;
- 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; y
- El precio de otros servicios conexos (incluyendo su impuesto al valor agregado), si lo hubiere, enumerados en los datos de la licitación.

3. En caso de indicarse en el SICP, que se utilizará la modalidad de contrato abierto, cuando se realice por montos mínimos y máximos deberán indicarse el precio unitario de los

bienes ofertados; y en caso de realizarse por cantidades mínimas y máximas, deberán cotizarse los precios unitarios y los totales se calcularán multiplicando los precios unitarios por la cantidad máxima correspondiente.

4. El precio del contrato que cobre el proveedor por los bienes 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.

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

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

Los productos a los cuales se requiera autorizacion del fabricante son los indicados a continuacion. Todo potencial Oferente debera presentar una autorizacion del Fabricante. En caso de ser Distribuidor autorizado, debera presentar la autorizacion expedida por el Representante para el Paraguay de la marca ofertada y esta autorizacion debera estar acompañada del Documento que acredite la representacion invocada y lo habilite a nombrar distribuidor.

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

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

Muestras

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

No Aplica

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

Ofertas Alternativas

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

No Aplica

Copias de la oferta - CPS

El oferente presentará su oferta original. En caso de que la convocante requiera la presentación de copias lo deberá indicar en este apartado, las copias deberán estar identificadas como tales.

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

Cantidad de copias requeridas:

0 copias

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.

Periodo de validez de las ofertas

Las ofertas deberán mantenerse válidas (en días corridos) por:

60

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 pedirá ni permitirá que modifiquen sus ofertas.

Garantías: instrumentación, plazos y ejecución.

1. La garantía de mantenimiento de oferta deberá expedirse en un monto en guaraníes que no deberá ser inferior al porcentaje especificado en el SICP. El oferente puede adoptar cualquiera de las formas de instrumentación de las garantías dispuestas por las normativas vigentes.
2. En los contratos abiertos, el porcentaje de las garantías a ser presentado por los oferentes que participen, deberá ser aplicado sobre el monto máximo del llamado; si la adjudicación fuese por lote o ítem ofertado, deberán sumarse los valores máximos de cada lote o ítem ofertado, a fin de obtener el monto sobre el cual se aplicará el porcentaje de la citada garantía.
3. En caso de instrumentarse a través de Garantía Bancaria, deberá estar sustancialmente de acuerdo con el formulario de Garantía de Mantenimiento de oferta incluido en la Sección "Formularios".
4. La garantía de mantenimiento de oferta en caso de oferentes en consorcio deberá ser presentado de la siguiente manera:
 - Consorcio constituido por escritura pública: deberán emitir a nombre del consorcio legalmente constituido por escritura pública, del líder del consorcio o de todos los socios que la integran;
 - Consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención: deberán emitir a nombre del líder del consorcio en proceso de formación con acuerdo de intención o de todos los miembros que la integran.
5. 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 la oferta,
 - c) Si no acepta la corrección aritmética del precio de su oferta, en caso de existir,
 - d) Si el adjudicatario no procede, por causa imputable al mismo a:

- d.1. Suministrar los documentos indicados en el pliego de bases y condiciones para la firma del contrato,
 - d.2. Firmar el contrato,
 - d.3. Suministrar en tiempo y forma la garantía de cumplimiento de contrato,
 - d.4. Cuando se compruebe que las declaraciones juradas presentadas por el oferente adjudicado con su oferta sean falsas,
 - d.5. Si el adjudicatario no presentare las legalizaciones correspondientes para la firma del contrato, cuando éstas sean requeridas, o
 - d.6. No se formaliza el consorcio por escritura pública, antes de la firma del contrato.
6. 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 póliza. 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.
7. Si la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realizare en un plazo menor o igual a diez (10) días calendario, posteriores a la firma del contrato, la garantía de fiel cumplimiento deberá ser entregada antes del cumplimiento de la prestación.
8. La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será liberada y devuelta al proveedor, a requerimiento de parte, a más tardar treinta (30) días contados a partir de la fecha de cumplimiento de las obligaciones del proveedor en virtud de contrato, incluyendo cualquier obligación relativa a la garantía de los bienes.

Periodo de Validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta

El plazo de validez de la Garantía de Mantenimiento de Oferta (en días calendario) será de:

90

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.

Porcentaje de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

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

10,00 %

La garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato deberá ser presentada por el proveedor, dentro de los 10 días calendarios siguientes a partir de la fecha de suscripción del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 2051/2003.

Periodo de validez de la Garantía de Cumplimiento de Contrato

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de:

El plazo de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato será de:31 de enero del 2022.-

Periodo de validez de la Garantía de los bienes

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

El plazo de validez de la garantía de los bienes será el siguiente:24 meses

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:

3(Tres días hábiles), a partir de la notificación de falla o rechazo

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.

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.

Sistema de presentación de ofertas

El Sistema de presentación de ofertas para esta licitación será:

Un sobre

Los sobres deberán:

1. Indicar el nombre y la dirección del oferente;
2. Estar dirigidos a la convocante;
3. Llevar la identificación específica del proceso de licitación 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.

Si los sobres no están cerrados e identificados como se requiere, la Convocante no se responsabilizará en caso de que la oferta se extravíe o sea abierta prematuramente.

Plazo para presentar las ofertas

Las ofertas deberán ser recibidas por la Convocante en la dirección y hasta la fecha y hora que se indican en el SICP.

La Convocante podrá a su discreción, extender el plazo originalmente establecido para la presentación de ofertas mediante una adenda. 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 prorrogada.

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

Retiro, sustitución y modificación de las ofertas

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.

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) Recibidas por la convocante antes del plazo límite establecido para la presentación de las ofertas;

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

3. Ninguna oferta podrá ser retirada, 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.

Apertura de ofertas

1. La Convocante abrirá las ofertas y en caso de que hubiere notificaciones de retiro, sustitución y modificación de ofertas presentadas, las leerá en el acto público con la presencia de los oferentes o sus representantes a la hora, en la fecha y el lugar establecidos en el SICP.

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

3. Primero se procederá a verificar de entre las ofertas recibidas por courier o entregadas personalmente, los sobres 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 pertinente contenga la autorización válida para solicitar el retiro 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 ninguna sustitución a menos que la comunicación de sustitución correspondiente contenga una autorización válida para solicitar la sustitución 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 correspondiente contenga la autorización válida para solicitar la modificación 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.

4. Los representantes de los oferentes que participen en la apertura de las ofertas deberán contar con autorización suficiente para suscribir el acta y los documentos que soliciten, 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 portado por el representante.

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

6. Las ofertas sustituidas y modificadas presentadas, 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 oferentes remitentes.

7. 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.

8. En el sistema de un solo sobre el acta de apertura deberá ser comunicada al Sistema de Información de Contrataciones Públicas para su difusión, dentro de los dos (02) días hábiles de la realización del acto de apertura.

9. En el sistema de doble sobre, el acta de apertura técnica deberá ser comunicada al 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.

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN 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 ésta licitación, individualmente o en forma conjunta (consorcio), los oferentes domiciliados en la República del Paraguay, que no se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para presentar propuestas y contratar con el Estado, establecidas en la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

Requisitos de Calificación

Capacidad Legal

Los oferentes deberán declarar que no se encuentran comprendidos en las limitaciones o prohibiciones para contratar con el Estado, contempladas en el artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, declaración que forma parte del formulario de oferta.

Serán desechadas las ofertas de los oferentes que se encuentren comprendidos en las prohibiciones o limitaciones para contratar 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 los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, el comité de evaluación realizará el siguiente análisis:

1. Verificará que el oferente haya proporcionado el formulario de ofertas que incluye la declaratoria debidamente firmada.
2. Verificará los registros del personal de la convocante para detectar si el oferente o sus representantes, se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso a) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.
3. Verificará por los medios disponibles, si el oferente y los demás sujetos individualizados en las prohibiciones o limitaciones contenidas en los incisos a) y b), m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021, aparecen en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública.
4. Si se constata que alguno de las personas mencionadas en el párrafo anterior figura en la base de datos del SINARH o de la Secretaría de la Función Pública, el comité analizará acabadamente si tal situación le impedirá ejecutar el contrato, 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 Miembros, de conformidad a estándar debidamente firmado en su oferta y cotejará los datos con las personas físicas inhabilitadas que constan en el registro de "Sanciones a Proveedores" del SICP a fin de detectar si directores, gerentes, socios gerentes, quienes ejerzan la administración, accionistas, cuotapartistas o propietarios se hallan comprendidos en el presupuesto del inciso m) y n) del artículo 40 de la Ley N° 2051/03, modificado por Ley N° 6716/2021.

El comité podrá recurrir a fuentes públicas o privadas de información, para verificar los datos proporcionados por el oferente.

6. Si el Comité confirma que el oferente o sus integrantes poseen impedimentos, la oferta será rechazada y se remitirán los antecedentes a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP) para los fines pertinentes.

Análisis de precios ofertados

Durante la evaluación de ofertas, 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 a los siguientes parámetros:

1. 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.

Certificado de Producto y Empleo Nacional - CPS

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.

a) Consorcios:

a.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.

a.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.

Margen de preferencia local - CPS

Para contrataciones realizadas por Unidades Operativas que se encuentren conformadas dentro de un municipio o departamento se deberá considerar que, si la oferta evaluada como la más baja pertenece a una firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante, ésta será comparada con la oferta más baja de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio de la convocante, agregándole al precio total de la oferta propuesta por la primera una suma del diez por ciento (10%) del precio. Si en dicha comparación adicional la oferta de la firma u empresa domiciliada dentro del territorio departamental de la convocante resultare ser la más baja, se la seleccionará para la adjudicación; en caso contrario se seleccionará la oferta de servicios de la firma u empresa domiciliada fuera del territorio departamental de la convocante.

En el caso de que el oferente, sea de la zona y además cuente con margen de preferencia, se le aplicará únicamente el margen de este último.

Las convocantes deberán acogerse a las condiciones específicas para la aplicación del Margen de Preferencia Local establecidas en la reglamentación emitida por la DNCP.

Requisitos documentales para 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.]

2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)

La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.

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

4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. (**)

5. Constancia de presentación de la Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos ante la Contraloría General de la República, para los sujetos obligados según los incisos a) y b) del numeral 2 del art. 1 de la Ley N° 6355/19. (**)

6. Declaración Jurada de Declaración de Miembros, de conformidad con el formulario estándar Sección Formularios (**)

7. Certificado de Cumplimiento Tributario. (**)

8. Patente Comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. (**)

9. Documentos legales

9.1. Oferentes Individuales. Personas Físicas.

- Fotocopia simple de la Cédula de Identidad del firmante de la oferta. (*)

- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC. (*)

- 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. (*)

9.2. Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.

- Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. (*)

- Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la sociedad.

- 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 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. (*)

9.3. Oferentes en Consorcio.

1. Cada integrante del consorcio que sea una persona física domiciliada en la República del Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales especificados en el apartado Oferentes individuales. Personas Físicas. Cada integrante del consorcio que sea una persona jurídica domiciliada en Paraguay deberá presentar los documentos requeridos para Oferentes Individuales Personas Jurídicas. (*)

2. Original o fotocopia del consorcio constituido o del acuerdo de intención de constituir el consorcio por escritura pública en caso de resultar adjudicados y antes de la firma del contrato. Las formalidades de los acuerdos de intención y de los consorcios serán determinadas por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP). (*)

3. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades de los firmantes del acuerdo de intención de consorciarse. Estos documentos pueden consistir en (*):
 - Un poder suficiente otorgado por escritura pública por cada miembro del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
 - Los documentos societarios de cada miembro del consorcio, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.

4. Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al consorcio, cuando se haya formalizado el consorcio. Estos documentos pueden consistir en (*):
 - Un poder suficiente otorgado por escritura pública por la Empresa Líder del consorcio (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o
 - Los documentos societarios de la Empresa Líder, que justifiquen la representación del firmante, tales como actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas.

Los documentos indicados con asterisco (*) son considerados documentos sustanciales a ser presentados con la oferta.

Los documentos indicados con doble asterisco (**) deberán estar vigentes a la fecha y hora tope de presentación de ofertas.

Capacidad Financiera

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

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

Con el objetivo de calificar la situación financiera del oferente, se considerarán los siguientes índices: A) Ejemplo para contribuyente del IRASIS: a. Ratio de Liquidez: activo corriente /pasivo corriente, Deberá ser igual o mayor que 1, en promedio, en los últimos años (2018,2019 y 2020) b) Endeudamiento: pasivo total/activo total, no deberá ser mayor a 0,80 en promedio, en los últimos años(2018, 2019 y 2020) . c) Rentabilidad: Porcentaje de utilidad después de impuestos o pérdida con respecto al Capital. El promedio en los últimos años (2018,2019 y 2020), no deberá ser negativo. B) Ejemplo para contribuyentes de IRPC; Eficiencia: (Ingreso/Egreso). Deberá ser igual o mayor que 1(unos), el promedio, de los ejercicios fiscales requeridos (2018,2019 y 2020) C) Ejemplo para contribuyente del IRP; Eficiencia: (Ingreso/Egreso). Deberá ser igual o mayor que 1(unos), el promedio, de los ejercicios fiscales requeridos (2018,2019 y 2020) D) Ejemplo de contribuyentes de exclusivamente IVA General; Eficiencia: (Ingreso/ Egreso). Deberá ser igual o mayor que 1(unos), el promedio, de los ejercicios fiscales (2019 y 2020)

Requisitos documentales para la evaluación de la capacidad financiera

1. Certificado de Cumplimiento Tributario vigente

2. Balance general de los años (2018,2019 y 2020)

3. Formulario 120 Impuesto al Valor Agregado

4. Formulario 106 de los 3 años (2018,2019 y 2020) para contribuyentes del IRPC

5. Formulario 104 de los 3 años (2018,2019 y 2020) para contribuyentes de La Renta Personal

6. Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos ante la Contraloría General de la República, para los sujetos obligados en el marco de la Ley N° 6355/19

Experiencia requerida

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

Demostrar la experiencia en;

- Se deberá demostrar experiencia del Fabricante en la implementación del sistema de CONTACT CENTER ofertado en al menos 5 (cinco) instituciones públicas y/o privadas en el país que se encuentren actualmente en funcionamiento. Se deberá presentar una carta de conformidad emitida por las instituciones en la cual se indique que cuentan con el sistema ofertado, el estado actual del sistema y la descripción de uso de la misma, para el efecto, se tomara la experiencia en los últimos 5 (cinco) años.
- El Oferente deberá contar con experiencia de haber implementado el sistema de CONTACT CENTER ofertado en al menos en una institución pública y/o privada en los últimos 5 (cinco) años. (2016,2017,2018,2019 y 2020), se deberá presentar copias de contratos y/o facturaciones, notas de remisión para validar la experiencia por un monto equivalente al 40 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación.
- El Oferente deberá contar con experiencia de haber implementado al menos 1 (un) sistema PBX redundante en instituciones públicas y/o privadas en los últimos 5 (cinco) años (2016,2017,2018,2019 y 2020), se deberá presentar copias de contratos, facturaciones, notas de remisión para validar la experiencia por un monto equivalente al 40 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación.
- El Oferente deberá contar con experiencia de haber implementado y/o realizado servicios de conexión de fuentes de datos y diseño de tableros analíticos con la herramienta de inteligencia de negocios Tableau Server en instituciones públicas y/o privadas en los últimos 5 (cinco) años (2016,2017,2018,2019 y 2020), se deberá presentar copias de contratos, facturaciones, notas de remisión para validar la experiencia por un monto equivalente al 40 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación.

Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia

1. Copia de facturaciones y/o recepciones finales que avalen la experiencia requerida.

2. Constancia de RUC emitida por la SET.

3. Patente comercial vigente a la fecha de apertura

Capacidad Técnica

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

- El oferente deberá presentar junto con la oferta el Currículo de al menos dos técnicos certificados por el fabricante de la central telefónica ofertada, los mismos deberán estar radicados en el país. (La Convocante se reserva el derecho de solicitar documentación de respaldo).
- El oferente deberá presentar junto con la oferta el Currículo de al menos dos técnicos certificados por el fabricante del software de Contact Center ofertado, los mismos deberán estar radicados en el país. (La Convocante se reserva el derecho de solicitar documentación de respaldo).
- El oferente deberá presentar junto con la oferta el Currículo de al menos un técnico certificado por el fabricante del software de inteligencia de negocios de la Convocante, el mismo deberá estar radicado en el país. (La Convocante se reserva el derecho de solicitar documentación de respaldo).

Requisito documental para evaluar la capacidad técnica

- | |
|--|
| 1. dos técnicos certificados por el fabricante de la central telefónica |
| 2. dos técnicos certificados por el fabricante del software de Contact Center |
| 3. un técnico certificado por el fabricante del software de inteligencia de negocios |

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 llamado, 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.

Nota1: Conforme a lo previsto en el Decreto reglamentario de la Ley de Contrataciones los adjudicatarios de los contratos resultantes de los procesos licitatorios, deberán inscribirse en el Sistema de Información de Proveedores del Estado - SIPE, como requisito previo a la emisión del Código de Contratación respectivo, no siendo la inscripción una exigencia para participar en el proceso tradicional.

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

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 cambios.

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.

Detalles de los productos y/ servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS

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

El presente llamado contempla la adquisición de un sistema integral de telefonía que permita dar soporte a las comunicaciones internas de la institución, y, además, establecer un CONTACT CENTER con funcionalidades avanzadas y multicanal para la Dirección General de Migraciones.

El objetivo principal del CONTACT CENTER para la Dirección General de Migraciones es el de establecer un punto de contacto y atención rápido y eficiente destinado a los connacionales y extranjeros para dar soporte con relación a tramites, marco legal, políticas migratorias y otras necesidades que se encuentren alineadas con la Misión de la institución.

Se deberá proveer e instalar un sistema donde se deberán considerar todos los elementos necesarios para la correcta operación de los sistemas y equipamientos solicitados en el presente documento, se requiere la entrega de un sistema tipo llave en mano.

La implementación, configuración, puesta en marcha, pruebas, garantías y toda la ingeniería en detalle correspondiente queda a cargo de la empresa adjudicada.

El suministro solicitado comprende:

Ítems	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
1	Teléfonos IP	Unidad	200
2	Central Telefónica	Unidad	2
3	Servidor para el Sistema de Contact Center	Unidad	1
4	Software de Contact Center	Global	1
5	Auriculares para Agentes del Contact Center	Unidad	6
6	Switch de Acceso	Unidad	1
7	UPS de 6 KVA	Unidad	1
8	Infraestructura de red y energía	Global	1
9	Estación de Trabajo para Agentes del Contact Center	Unidad	6
10	Pantalla profesional	Unidad	1
11	Mobiliario	Global	1

12	Soporte técnico	Mes	24
----	-----------------	-----	----

1. ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. TELEFONO IP

Se deberá considerar la provisión y configuración de 200 teléfonos IP según directivas de la Convocante, los teléfonos deberán contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

TELEFONO IP			
Descripción	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad	Doscientas (200) unidades	EXIGIDO	
Marca	Indicar	ESPECIFICAR	
Modelo	Indicar	ESPECIFICAR	
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR	
Condiciones Generales	Debe operar con los protocolos SIPv2 (RFC3261)	EXIGIDO	
	Lenguaje Español	EXIGIDO	
	Display Monocromo	EXIGIDO	
Funcionalidades	Desvío de llamada	EXIGIDO	
	Discado On-hook, prediscado, y discado off-hook	EXIGIDO	
	Debe tener un indicador luminoso de presencia de Correo de Voz	EXIGIDO	
	Notificación de desvío de llamada	EXIGIDO	
	Callback	EXIGIDO	
	Call pickup	EXIGIDO	
	Directorio Corporativo	EXIGIDO	
	Directorio Personal	EXIGIDO	
	Conferencia	EXIGIDO	
	Transferencia Directa	EXIGIDO	
	Extensión Móvil	EXIGIDO	
	Llamada en Espera	EXIGIDO	

	Rediscado	EXIGIDO	
	Buzón de Voz	EXIGIDO	
	Respuesta automática	EXIGIDO	
	Identificación del llamador	EXIGIDO	
	Intercomunicador	EXIGIDO	
	Deben poder definirse manualmente o automáticamente las siguientes prestaciones: contraste de pantalla, tipos de tono, estado de llamada	EXIGIDO	
	Debe soportar poner en espera hasta 2 llamadas simultáneamente	EXIGIDO	
	Desplegar en pantalla nombre y número de la llamada entrante	EXIGIDO	
Códec de Audio Soportados	G.711a, G.711u, G.729a, G.729ab, G.722, iLBC	EXIGIDO	
Opciones de Configuración	Los parámetros de red se obtendrán dinámicamente a través de DHCP ó bien se podrán definir de manera manual/estática.	EXIGIDO	
	Actualización de Firmware utilizando TFTP o autoaprovisionamiento	EXIGIDO	
	Soporte DNS	EXIGIDO	
	Provisionamiento de parámetros de Red vía DHCP	EXIGIDO	
Seguridad	SRTP	EXIGIDO	
	TLS	EXIGIDO	
Conectividad	Conectividad 10/100	EXIGIDO	
	Puerto para PC	EXIGIDO	
	Power Over Ethernet	EXIGIDO	
	Deben poseer dos interfases 10/100 BaseTX con conectores RJ45 interconectadas por un switch FastEthernet integrado al teléfono para la conexión a la red de datos y de un PC de trabajo en dos VLANs independientes que se autoconfigurarán al momento de la conexión asignando también su correspondiente QoS a los efectos de mantener la calidad de voz requerida.	EXIGIDO	
	Debe incluir fuente de alimentación 220 volts original de fábrica	EXIGIDO	
Garantía	1 (un) año como mínimo.	EXIGIDO	
	En caso de que cualquiera de los equipos sufra algún desperfecto durante el tiempo de vigencia de la garantía el oferente deberá prever la provisión de un equipo en reemplazo, que será devuelto contra entrega del equipo cuya garantía haya sido ejecutada.	EXIGIDO	

Respaldo del fabricante	El oferente deberá presentar una carta del fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay, debidamente firmada por una autoridad del mismo. La Convocante se reserva el derecho de validar la cadena de autorización.	EXIGIDO	
	Se reserva el derecho de solicitar una demostración del equipo ofertado si fuera necesario.	EXIGIDO	

2. CENTRAL TELEFONICA

Se deberá considerar la provisión y configuración de 2 centrales telefónicas según directivas de la Convocante, las centrales deberán contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

CENTRAL TELEFONICA			
Descripción	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad	Dos (2) unidades	EXIGIDO	
Marca	Indicar	ESPECIFICAR	
Modelo	Indicar	ESPECIFICAR	
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR	
Descripción general	Appliance Unificado de comunicaciones, Telefonía, Mensajería, Video y FAX	EXIGIDO	
Funcionalidades	Administración Vía WEB	EXIGIDO	
	Extensiones como mínimo 1000	EXIGIDO	
	Cantidad de llamadas concurrentes: 200 o superior	EXIGIDO	
	Directorio Corporativo, Administración de contactos: extensiones, personales de la institución y guía telefónica con discador automático desde directorio	EXIGIDO	
	Soporte de troncales SIP o IAX2 ilimitado	EXIGIDO	
	Protocolos de comunicación SIP	EXIGIDO	
	Conferencia	EXIGIDO	
	Transferencia Telefónica, llamadas en espera, grupo de timbrado, Call Pickup	EXIGIDO	
	Video Conferencia desde la WEB	EXIGIDO	
	Extensión Móvil	EXIGIDO	
	Llamada en Espera	EXIGIDO	

	Música de Espera	EXIGIDO	
	Desvío de llamadas	EXIGIDO	
	Tarifación y Control de Llamadas	EXIGIDO	
	Sígueme	EXIGIDO	
	Buzón de Voz	EXIGIDO	
	IVR	EXIGIDO	
	FAX Server: Recepción y envío de fax mediante email o portal del usuario.	EXIGIDO	
	Provisionamiento: Cada uno de los teléfonos IPs conectados a la PBX tienen que ser gestionado y administrado de forma centralizada.		
	Agendamiento automático de Backups	EXIGIDO	
	Dispositivo USB de Recuperación Rápida (Dispositivo de recuperación rápida vía USB)	EXIGIDO	
	Módulo de Seguridad	EXIGIDO	
	Módulo de Conferencias Web	EXIGIDO	
	Sin costo de licenciamiento por número de usuarios o funcionalidades como Voicemail, Fax, etc.	EXIGIDO	
Códec de Audio Soportados	Al menos G.711a, G.711u, G.729a, G.729b, G.722, iLBC	EXIGIDO	
Interfaces de Telefonía	Al menos 2 Interfaces FXO	EXIGIDO	
	Al menos 2 Interfaces FXS	EXIGIDO	
	Al menos 1 Interface E1 RJ45 ISDN/PRI o MFCR2	EXIGIDO	
Seguridad	SRTP	EXIGIDO	
	TLS	EXIGIDO	
Conectividad	Conectividad 10/100/1000 BaseTX	EXIGIDO	
	Debe poseer por lo menos dos interfaces 10/100/1000 BaseTX	EXIGIDO	
	Debe incluir fuente de alimentación 220 volts original de fábrica	EXIGIDO	
	Debe incluir Fuente de alimentación redundante	EXIGIDO	
	Display LCD 20x4 caracteres (Backlight) y 5 botones de navegación	EXIGIDO	
Alta disponibilidad	Controlador de Alta Disponibilidad	EXIGIDO	

	Se deberá incluir controlador de HA de todas las interfaces físicas	EXIGIDO	
Garantía	1 (un) año como mínimo	EXIGIDO	
	En caso de que cualquiera de los equipos sufra algún desperfecto durante el tiempo de vigencia de la garantía el oferente deberá prever la provisión de un equipo en reemplazo, que será devuelto contra entrega del equipo cuya garantía se haya ejecutado.	EXIGIDO	
Respaldo del fabricante	El oferente deberá presentar una carta del fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay, debidamente firmada por una autoridad del mismo. La Convocante se reserva el derecho de validar la cadena de autorización.	EXIGIDO	
	Se reserva el derecho de solicitar una demostración del equipo ofertado si fuera necesario.	EXIGIDO	

3. SISTEMA DE CONTACT CENTER

1. SOFTWARE DE CONTACT CENTER

Se deberá considerar la provisión, instalación y configuración de 1 (un) Software de Contact Center, el software deberá contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

SOFTWARE DE CONTACT CENTER			
Descripción	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad	Una (1) unidad	EXIGIDO	
Marca	Indicar	ESPECIFICAR	
Modelo	Indicar	ESPECIFICAR	
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR	
Descripción General	Software de Contact Center omnicanal para procesar interacciones entrantes, salientes que operan 6 puestos de trabajo y 1 supervisor.	EXIGIDO	
Funcionalidades	Deberá permitir la gestión unificada de contactos de los canales: - Teléfono - Correo electrónico - Chat/ Chatbot - SMS - Formulario web - Facebook - WhatsApp - Twitter - Instagram.	EXIGIDO	

Sistema de marcación	<ul style="list-style-type: none"> - Marcación multimodal: (Predictivo, progresivo, voice blaster, preview, velocidad regulada, mensajería automática). - Múltiples campañas con blending entrante y saliente. - Predictivo y progresivo que permita asignar una llamada cuando el agente se encuentre disponible. - Inicio único de sesión para marcación y ACD. - Marcación simultánea de múltiples listas de marcación. - Generación automática de listas de marcación. - Reciclado de listas de marcación en base a códigos de resultado. - Priorización de contactos en listas de marcación. - Distribución de agentes en base a habilidades. - Múltiples números telefónicos por cada contacto. - Análisis progresivo de llamada. - Detección de contestador automático. - Auto atención de llamadas abandonadas. - Reglas de marcación por tipo de número telefónico y rango horario. - Distribución de llamadas (ACD) a agentes basado en las habilidades, actividades o prioridades configuradas. 	EXIGIDO	
Sistema IVR	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización de gestión de llamadas - Menús estáticos o dinámicos. - Opciones y profundidad de menú ilimitados. - Envío de email y SMS a demanda desde el IVR. - Herramienta gráfica de desarrollo de aplicaciones de IVR. - Soporte a tecnologías de voz TTS, ASR y biometría. - Integración: Acceso a diversas bases de datos 	EXIGIDO	
Sistema de grabación de llamadas, integrado y centralizado.	<ul style="list-style-type: none"> - Deberá permitir tener acceso al historial de interacciones. 	EXIGIDO	
Sistema de monitoreo de pantalla.	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de informes específicos por cada canal. - Reporte detallado y resumido de los niveles de atención por canales. - Datos de canales, operación y gestión de consultas por estados. - Indicadores que permitan calcular niveles de atención. - Grabación de pantalla. 	EXIGIDO	
Mail	<ul style="list-style-type: none"> - Debe permitir distribuir y gestionar grandes volúmenes de correos electrónicos para evitar afectar los tiempos promedios de atención. - Permitir la configuración de umbral de nivel de servicio. - Permitir configurar el umbral de tiempo en espera en el ACD. - Tener editor de texto. - Tener corrector ortográfico - Lograr vincular los correos a una misma conversación. - Posibilidad de marcar correo como SPAM. - Configuración de respuesta automática personalizada por campaña. - Posibilidad de imprimir una conversación de correo. - Exportación de correos a PDF. - Posibilidad de adjuntar archivos. - Posibilidad de utilizar distintas plantillas dentro del cuerpo del mail. - Configuración de firma y fuente por defecto para los correos. - Configuración de cantidad de correos concurrentes. <p>Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones.</p>	EXIGIDO	
Chat	<p>Debe permitir atender a las interacciones de forma rápida y personalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalizar formularios de login, pre-atención y encuestas post chat. - Personalizar diseño de ventanas de chat, tamaño, color, fuente, imágenes y botones. - Posibilidad de definir botón de inicio para colocar en la página web. - Configurar mensajes automáticos de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de agente disponible y nombre de agente asignado. - Corrector ortográfico. - Configuración de chats concurrentes. - Chat inteligente - Historial de navegación de contactos. - Configuración de formularios para la atención fuera de horario. - Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones. 	EXIGIDO	

Chatbot	<p>La tecnología utilizada para brindar el servicio debe cumplir con los estándares del mercado en cada módulo y/o componentes de la solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La solución de chatbot debe brindar capacidades para atender interacciones y brindar respuesta combinando servicios cognitivos con inteligencia artificial aplicada a motores de búsqueda y bases de conocimiento. - Encuestas post-atención nativas de la plataforma. - El módulo de chatbot debe ser en términos de administración, configuración y uso, parte integral de la solución de Contact Center, 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. - Módulo de Dashboard configurable que permita agregar nuevos indicadores. - Módulo de Reportes flexible que incluya herramienta de alto nivel para la elaboración de nuevos reportes basados en información contenida en el sistema. - Integración nativa y administración integral con la plataforma de Contact Center. - Ejecución asincrónica de interacciones de voz o correo electrónico desde el flujo de atención. 	EXIGIDO	
Formulario Web	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de formularios de contacto adaptables. - Campos de formulario personalizables. - Configuración de umbral de tiempo de espera en el ACD - Configuración de umbral de nivel de servicio. <p>Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones.</p>	EXIGIDO	
Facebook	<p>Debe permitir atender todas las interacciones generadas en nuestro fanpage y distribuirlas a los agentes más adecuados de forma automática aplicando reglas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualización de las imágenes existentes en post o comentarios. - Visualización de mensajes anidados (post, comentarios, respuestas directas). - Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas. - Dar Like/Unlike a un mensaje o comentario de una conversación. - Posibilidad de reabrir una conversación ya finalizada. - Publicación de post en el fanpage de la Institución. - Notificación visual de la existencia de archivo adjunto en mensajes privados. - Marcar como no leído un mensaje/comentario de una conversación. - Distribución automática de los mensajes recibidos como: post en la página y mensajes privados de la Institución. - Gestión de respuestas a mensajes recibidos: Responder como comentario y/o Reply - Agregar/Visualizar emoticones en las interacciones. - Posibilidad de agendar posts. - Configuración de múltiples páginas administradas por una cuenta. - Definición de nivel de servicio por cuenta. - Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones. 	EXIGIDO	
Twitter	<ul style="list-style-type: none"> - Visualización de las imágenes existentes en los tweets. - Visualización de mensajes anidados (menciones directas, indirectas y mensajes directos). - Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas. - Seguir usuarios. - Distribución automática de tweets recibidos (menciones directas, indirectas y mensajes directos). - Dejar de seguir usuarios. - Gestión de respuesta a tweets recibidos (menciones directas, indirectas y mensajes directos). - Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones. 	EXIGIDO	
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de mensajes de whatsapp desde la interfaz unificada. - Posibilidad de envío y recepción de links, fotos, videos y archivos pdf. - Personalización de cantidad de mensajes concurrentes por usuario. - Corrector ortográfico. - Configuración de atención por Bot con inteligencia artificial para automatización de respuestas. - Opción de configurar mensajes automáticos. - Exportación de reportes en formato csv o pdf. - Reportes históricos y estadísticas de la atención Omnicanal. - Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones. 	EXIGIDO	
Instagram	<ul style="list-style-type: none"> - Visualización de las imágenes existentes en post o comentarios. - Visualización de mensajes anidados (post, comentarios). - Creación y mantenimiento de contactos en base a las interacciones procesadas. - Posibilidad de reabrir una conversación ya finalizada. - Publicación de post en el fanpage de la Institución. - Marcar como no leído un mensaje/comentario de una conversación. - Distribución automática de los mensajes recibidos como: post en la página de la Institución. - Gestión de respuestas a mensajes recibidos: Responder como comentario y/o Reply - Agregar/Visualizar emoticones en las interacciones. - Definición de nivel de servicio por cuenta. - Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones. 	EXIGIDO	

Módulo de desarrollo	- Herramientas de diseño de aplicaciones web que permita generar IVR 's, formularios, hasta CRM para la gestión, atención, encuestas, agentes y reservaciones.	EXIGIDO	
Consola Web de supervisión y monitoreo.	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de los estados de las campañas. - Panel de supervisión en tiempo real con gráficos e indicadores. - Monitorización silenciosa y en tiempo real de conversaciones en curso. - Buscador de conversaciones por distintos criterios de filtrado. - Historial de conversaciones. - Monitorización de la actividad del equipo de trabajo (agentes). - Resumen del estado de los agentes. - Modificación del estado de los operadores y deslogueo. - Interacciones activas y en espera. - Chat interno de operadores. - Mensajes masivos a agentes. - Permitir transferir de un operador a otro. - Reapertura de interacciones finalizadas. - Configuración y gestión de alarmas. - Etiquetado y comentarios en conversación. - Atención de comunicaciones en cola. 	EXIGIDO	
Consola Web de Administración del Call Center.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 pre configuradas. - Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico. - Permitir personalizar métricas, filtros. - Permitir gestionar temas frecuentes. - Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor y agentes). - Configuración de estados personalizados. - Definir canales y cuentas asociadas. - Gestionar la capacidad de atención y parámetros de operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.) - Definir fechas, días y horas de actividad. - Gestión de ticket de atención auto numerados. - Permitir registros de códigos de resultados de gestión de la atención. - Administración de permisos de acceso. - Definición de habilidades de agentes. 	EXIGIDO	
Integración con sistema BI de la Convocante	La Convocante cuenta con el sistema de inteligencia de negocios Tableau Server, se deberá contemplar los servicios para realizar la conexión de una nueva fuente de datos que será el sistema de Contact Center, y además, se deberán diseñar tableros de información del tipo Gerencial y Operativo con los datos a ser obtenidos desde el sistema ofertado. La Convocante definirá cuales son los datos a ser incluidos en los tableros de información.	EXIGIDO	
Respaldo del fabricante	Soporte del fabricante por veinticuatro (24) meses, 7x24 mediante correo electrónico o línea telefónica local.	EXIGIDO	
	Se deberá presentar junto con la oferta, carta del Fabricante dirigida a la Convocante donde se autorice a la empresa a presentar oferta en el presente llamado.	EXIGIDO	
	Se reserva el derecho de solicitar una demostración del equipo ofertado si fuera necesario.	EXIGIDO	

2. SERVIDOR DE CONTACT CENTER

Se deberá considerar la provisión, instalación y configuración de 1 (un) servidor para el Software de Contact Center, el servidor deberá contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

SERVIDOR CONTACT CENTER			
Descripción	Características	Mínimo exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)

Marca	Indicar.		ESPECIFICAR
Modelo	Indicar.		ESPECIFICAR
Origen	Indicar.		ESPECIFICAR
Cantidad	Una (1) unidad		EXIGIDO
Factor de Forma	Rackeable de 2U máximo.		EXIGIDO
Procesador	Características del procesador	Cantidad de cores: 6 como mínimo	EXIGIDO
		Frecuencia: 2.1 GHz como mínimo.	EXIGIDO
Memoria	Cantidad instalada	32 GB como mínimo.	EXIGIDO
	Tipo de memoria	DDR4 2933 RDIMM	EXIGIDO
	Cantidad máxima de slots soportados por el equipo	24 slots	EXIGIDO
	Capacidad máxima de memoria soportado por el equipo	1.5 TB como mínimo	EXIGIDO
	Tipos de protección soportadas	ECC, Memory Mirroring, Patrol Scrubbing y Memory Sparing como mínimo	EXIGIDO
Almacenamiento	2 (dos) unidades de al menos 800 GB SSD en RAID 1 para el S.O. Al menos 1 TB útil en RAID 10 para almacenamiento.		EXIGIDO
	Capacidad de albergar al menos hasta 8 discos SFF.		EXIGIDO
	El equipo debe poder soportar discos SAS, SATA y NVMe.		EXIGIDO
	Controladora de discos	2 GB de cache tipo Flash o superior	EXIGIDO
		Soporte para RAID 0, 1, 5, 10, 50	EXIGIDO
Ranuras de Expansión	El equipo debe contar con 3 slots PCIe		EXIGIDO
Interfaces de periféricos	Puertos USB: cuatro unidades (por lo menos dos de 3.0)		EXIGIDO
	Gráfico DB-15: una unidad posterior.		EXIGIDO
	Serial: con capacidad de poder agregar una unidad a futuro.		EXIGIDO
	El equipo debe contar con la capacidad de agregar a futuro dos discos SSD tipo M.2 internos (en configuración espejada los mismos) para el S.O. o hypervisor.		EXIGIDO
Tarjeta Gráfica	Puerto grafico de 16MB integrado con resolución máxima de 1920x1200, 16bpp, 60Hz.		EXIGIDO
Comunicaciones	Al menos 2 (dos) puertos de 1 GbE		EXIGIDO

Sistema Operativos Soportados	Windows Server 2016 o superior	EXIGIDO
	Red Hat Enterprise Linux 7.6 o superior	EXIGIDO
	SUSE Enterprise Linux Server 12 SP4 o superior	EXIGIDO
	VMware ESXi 6.5 U2 o superior	EXIGIDO
	Xenserver 7.1 o superior	EXIGIDO
	Oracle Linux	EXIGIDO
	Oracle VM	EXIGIDO
Sistema operativo a ser instalado	A cargo del oferente	EXIGIDO
Características RAS	Diagnóstico de fallas de hardware en el equipo mediante LEDs indicadores; y también debe contar con análisis predictivo de fallas que cubra los siguientes componentes del sistema: procesador, regulador de voltaje, memoria, discos, controladores de disco, fuente de poder y ventiladores.	EXIGIDO
Administración	Puerto dedicado RJ-45 con soporte de Consola Remota opcional.	EXIGIDO
Kit de Montaje en Rack y Accesorios	Proporcionar el kit completo de: cables, soportes, organizadores y demás accesorios requeridos para el montaje y funcionamiento correcto del servidor en el rack.	EXIGIDO
Servicio de Montaje	El proveedor deberá montar y configurar apropiadamente el servidor en el rack en las oficinas designadas por la convocante.	EXIGIDO
Autorización del fabricante	El oferente deberá contar con Autorización del Representante Local de la marca en Paraguay, quien a su vez deberá estar avalado por el Fabricante.	EXIGIDO
Garantía	De por lo menos 2 (dos) años	EXIGIDO

4. AURICULARES PARA AGENTES DEL CONTACT CENTER

AURICULAR			
Descripción Técnica	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad:	Seis (6) unidades	EXIGIDO	
Marca:	Especificar	N/A	
Modelo:	Especificar	N/A	
Procedencia:	Especificar	N/A	

Descripción:	Auriculares para puestos de Atención. Auriculares del tipo sobre la cabeza, monoaural.	EXIGIDO	
Mandos	Volumen +/-, Mute, Atender/Cortar.	EXIGIDO	
Micrófono	Micrófono con cancelación de ruido.	EXIGIDO	
Conexión a PC	Vía puerto USB	EXIGIDO	
Rendimiento de Audio	Ecualizador Dinámico, DSP (Procesador de Señal digital embebido), rango de frecuencia de respuesta de micrófono: 101Hz. - 6800 Hz o superior. Rango de frecuencia de respuesta de altavoz: 150Hz. - 6800 Hz o superior.	EXIGIDO	
Protección Auditiva	Limitación acústica para protección contra sonidos por encima de 118 dba.	EXIGIDO	

5. SWITCH DE ACCESO

Se deberá considerar la provisión, instalación y configuración de 1 (un) switch de acceso de 24 puertos, el switch deberá contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

SWITCH DE ACCESO POE DE 24 PUERTOS			
Descripción	Características	Mínimo exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad	1 (una)	Exigido	
Marca	Indicar	Especificar	
Modelo	Indicar	Especificar	
Procedencia	Indicar	Especificar	
Interfaces	Debe incluir mínimo: 24 puertos 10/100/1000Base-T PoE+, Auto-MDIX y al menos 4 puertos de 10 GbE SFP+ Un (1) puerto consola de personalidad dual (RJ-45 o USB micro-B) Se debe incluir al menos 1 (un modulo SFP+ para la conexión con el equipo OLT).	Exigido	
PoE	370 Watts como mínimo	Exigido	
Stacking	El equipo debe soportar conectarse en stack con otros equipos de la misma familia, permitiendo que los equipos se comporten como un único dispositivo virtual	Exigido	

Cantidad de equipos en stack	Debe ser capaz de crecer hasta cuatro (4) equipos de la misma serie	Exigido	
Interfaz de stack	Debe soportar uplinks de 10G como mínimo	Exigido	
Rendimiento	Al menos 95 mpps o superior	Exigido	
Capacidad de conmutación	Al menos 128 Gbps o superior	Exigido	
Latencia	Menor 3.8 μ s en 1000 Mb o inferior	Exigido	
Memoria RAM	Al menos 1GB de memoria RAM o superior	Exigido	
Memoria Flash	Al menos 4 GB de memoria RAM o superior	Exigido	
Buffer compartido	Al menos 12 MB o superior	Exigido	
Sistema operativo	El sistema operativo debe incluir la última versión completa (con todos los protocolos, servicios y funcionalidades que el equipo sea capaz de realizar) liberada por el fabricante a la fecha de la compra	Exigido	
Debe soportar QoS	Sí, al menos 8 colas por puerto	Exigido	
Debe soportar Priorización de tráfico	Sí, según estándar IEEE 802.1p	Exigido	
Debe soportar Priorización de tráfico en capa 4	Sí, debe soportar priorización de tráfico basado en puertos TCP/UDP	Exigido	
Debe soportar CoS (Class of Service)	Si, debe soportar CoS (Class of Service) en base a la dirección IP, al ToS (Type of Service) IP, al protocolo Layer 3, al número de puerto TCP/UDP, al puerto de origen y a DiffServ	Exigido	
Debe soportar Dual stack	Si, debe soportar la transición entre IPv4 a IPv6, permitiendo conectividad para ambos protocolos	Exigido	
Debe soportar MLD snooping	Sí, debe reenviar el tráfico multicast IPv6 a la interfaz apropiada.	Exigido	
ACL y QoS para IPv6	Sí, debe soportar ACL y QoS para tráfico de red IPv6	Exigido	
Enrutamiento IPv6	Debe soportar enrutamientos estáticos y RIPng	Exigido	

Protección	Debe proporcionar RA guard, protección DHCPv6, dynamic IPv6 lockdown y ND snooping	Exigido	
Fuente de alimentación	Fuente de alimentación certificada en 80 PLUS Silver (aumenta la eficiencia y el ahorro de energía).	Exigido	
Soporte EEE (Energy-efficient Ethernet)	Si, reduce el consumo de potencia de conformidad con IEEE 802.3az	Exigido	
Soporte de IGMP (Internet Group Management Protocol)	Si, en versión 1, 2 y 3	Exigido	
Soporte de IGMP Snooping	Si	Exigido	
Soporte de IGMP MLD	Si	Exigido	
Soporte de IP Multicast Routing	Si. PIM Sparse y en modo Dense (hasta 16 interfaces)	Exigido	
Soporte de STP	Sí	Exigido	
Soporte de RSTP	Sí	Exigido	
Soporte de MSTP	Sí	Exigido	
Soporte de RPVST+	Sí	Exigido	
Soporte STP root guard	Sí	Exigido	
Soporte de BPDU port protection	Sí	Exigido	
Soporte de VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol)	Si. Para redes IPv4 e IPv6 para al menos 128 VRs.	Exigido	
Soporte de LACP (Link Aggregation Protocol)	Sí. Según el estándar IEEE 802.3ad. Debe soportar al menos 60 troncales estáticas, dinámicas o distribuidas activas (por stack) y cada una de estas troncales hasta 8 puertos.	Exigido	
Soporte de SNMP	Si. Debe soportar SNMP en sus versiones 1, 2 y 3.	Exigido	
Administración de sistema operativo	El equipo debe manejar al menos dos imágenes de sistemas operativos en modo primario y secundario	Exigido	

Almacenamiento de archivos de configuración	El equipo debe poder almacenar varios archivos de configuración en la memoria flash.	Exigido	
Soporte de RMON	Sí.	Exigido	
Soporte de sFlow	Sí.	Exigido	
Soporte de VLAN	Si, según estándar IEEE 802.1q	Exigido	
Cantidad de VLAN soportadas	≥ 4.090	Exigido	
Cantidad de VLAN en simultáneo	≥ 2.000	Exigido	
Tamaño de paquetes Jumbo	Hasta 9.220 bytes	Exigido	
Clasificación de VLAN por protocolo y puerto	Si. Según estándar IEEE 802.1v	Exigido	
Soporte de GVRP y MVRP	Sí	Exigido	
Tamaño de la tabla MAC	≥ 32.500	Exigido	
Soporte de enrutamiento estático	Sí.	Exigido	
Soporte de ECMP	Sí.	Exigido	
Soporte de RIP	Sí.	Exigido	
Soporte de OSPF	Sí. El equipo debe soportar las versiones 2 y 3 de OSPF (solo acceso). Un área de OSPF y hasta ocho (8) interfaces	Exigido	
Soporte de enrutamiento por política	Si. El equipo debe soportar hasta dieciséis (16) rutas de siguiente salto	Exigido	
Cantidad de rutas IPv4	≥ 4.000	Exigido	
Cantidad de rutas IPv6	≥ 1.000	Exigido	
Cantidad de rutas en OSPF	≥ 200	Exigido	
Cantidad de rutas estáticas	≥ 256	Exigido	

Cantidad de rutas en RIP	≥ 10.000	Exigido	
Protección contra ataques de denegación de servicios	Configuración de políticas de plano de control que establecen rate limits que protegen a la sobrecarga del CPU originada por ataques DOS.	Exigido	
Soporte de RADIUS/TACACS+	Sí. Debe soportar el uso de un servidor de autenticación de contraseñas con RADIUS y/o TACACS+.	Exigido	
Autenticación de usuario basada en RADIUS	Sí. Según el estándar IEEE 802.1X utiliza un supplicant IEEE 802.1X en el cliente, en conjunto con un servidor RADIUS para autenticar de conformidad con las normas de la industria	Exigido	
Autenticación de usuario basado en Web	La autenticación basada en Web proporciona un ambiente basado en el acceso por medio del navegador.	Exigido	
Autenticación de usuario basado en MAC	Sí. Autentica al cliente con el servidor RADIUS basado en la dirección MAC del cliente	Exigido	
Soporte de Múltiple IEEE 802.1X users per port	Sí. El equipo proporciona autenticación de múltiples usuarios IEEE 802.1X por puerto evitando que un usuario utilice la autenticación IEEE 802.1X de otro usuario.	Exigido	
Autenticaciones concurrentes IEEE 802.1X, Web, MAC	Sí. por cada switchport se aceptarán hasta treinta y dos (32) sesiones de autenticaciones.	Exigido	
Soporte de listas de accesos	Sí. Las listas de control de acceso deben proporcionar filtrado IP de Capa 3 basado en dirección IP/subred de origen/destino y número de puerto TCP/UDP de origen/destino.	Exigido	
Filtrado de puertos de origen	Sí. El filtrado de puertos de origen debe permitir que únicamente puertos especificados se comuniquen entre sí.	Exigido	
Soporte de Secure Shell (SSH)	Sí. Debe permitir la administración remota a través de CLI sobre IP de forma cifrada por medio de SSH.	Exigido	
Soporte de Secure Socket Layer (SSL)	Sí. El equipo debe cifrar todo el tráfico HTTP durante el acceso a la interfaz gráfica de administración basada en navegador.	Exigido	
Soporte de Seguridad del puerto	El equipo debe permitir acceso solamente a direcciones MAC especificadas, las cuales se pueden aprender o ser especificadas por el administrador.	Exigido	

Soporte de SFTP	Sí. El equipo debe permitir la transferencia segura de archivos hacia y desde el switch; debe proteger contra descargas de archivos no deseadas o copiado no autorizado del archivo de configuración de un switch.	Exigido	
Soporte de DHCP protection	Sí. El equipo debe poder bloquear paquetes DHCP desde servidores DHCP no autorizados.	Exigido	
Soporte de Dynamic ARP Protection	Sí. El equipo debe bloquear broadcast ARP desde equipos no autorizados.	Exigido	
Soporte de Private VLAN	Sí.	Exigido	
Soporte de Openflow	Sí. En su versión v1.3	Exigido	
Alimentación	Soporte de 100 VAC a 240 VAC 50 Hz a 60 Hz.	Exigido	
Temperatura de operación	0° a 45° o de rango superior	Exigido	
Garantía	Mínima de 2 años contra defectos de fábrica	Exigido	
Documentación	El oferente deberá presentar junto con su oferta carta de autorización del fabricante o distribuidor autorizado.	Exigido	

6. UPS DE 6 KVA

Se deberá considerar la provisión e instalación de 1 (una) UPS de 6 KVA, la UPS deberá contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

UPS de 6 KVA			
Descripción	Características	Mínimo exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (sí / no)
Cantidad	1 (una) unidad.	Exigido	
Marca	Indicar	Especificar	
Modelo	Indicar	Especificar	
Procedencia	Indicar	Especificar	
Descripción	Sistema de alimentación ininterrumpida	Exigido	
Capacidad	6kVA	Exigido	

Topología Línea interactiva	VFI Doble Conversión En línea	Exigido	
Operación	Continua	Exigido	
Entrada			
Entrada de Voltaje	220 V Monofásica	Exigido	
Variación de tensión de entrada	Entre 180 y 250	Exigido	
Operación	Continua	Exigido	
Corriente máxima	30 A	Exigido	
Frecuencia de operación	50 Hertz	Exigido	
Factor de potencia (Máxima carga)	0.98	Exigido	
Salida			
Relación de potencia (kVA/kW)	6/4.8	Exigido	
Frecuencia de salida	50 Hertz	Exigido	
Variación de frecuencia	±1 o inferior	Exigido	
Tensión de salida	220V, ±1 o inferior	Exigido	
Factor de potencia	0.8	Exigido	
Corriente máxima	27 Amperios. o superior	Exigido	
Factor de Cresta (Máximo)	3:01	Exigido	
Forma de onda	Sinusoidal	Exigido	
Distorsión de tensión de salida	<2% para cargas lineales	Exigido	

General			
Batería	Libre de mantenimiento, Sellado, Recargable	Exigido	
Temperatura de trabajo	-10°C a +35°C o de rango superior	Exigido	
Humedad relativa	90% o más (sin condensación)	Exigido	
Sistema de refrigeración	Aire, ventilador con control de velocidad	Exigido	
Display de monitoreo	Sí	Exigido	
Información desplegada en el display	Entrada: Voltaje Corriente	Exigido	
	Salida: Voltaje Corriente Frecuencia	Exigido	
	Batería: Voltaje	Exigido	
	Logs: 200 últimos eventos	Exigido	
Posibilidad de monitoreo remoto	sí	Exigido	
Protección de picos de corriente y cortocircuito	sí	Exigido	
Gabinete del UPS	Deberá ser tipo TORRE y/o rackeable	Exigido	
Carta de autorización	Se deberá presentar junto con la oferta, carta de autorización del fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay para presentar oferta	Exigido	

7. INFRAESTRUCTURA DE RED Y ENERGIA

Se deberá considerar todos los elementos para la correcta implementación de la infraestructura de red y energía del Contact Center, el mismo deberá incluir los siguientes elementos:

- Rack de 22U o superior.
- PDU rackeable de al menos 6 tomas.
- Cableado de datos Cat 6 para cada puesto/box del Contact Center y la pantalla profesional.
- Conexión del Switch de acceso a la red existente en la institución.
- Terminación del cableado de datos en el Rack de 22U a ser provisto.
- Cableado de energía protegida para cada puesto/box del Contact Center y la pantalla profesional.
- Tablero de entrada/salida de UPS.
- Terminación del cableado de energía protegida en Tablero de UPS.

8. ESTACION DE TRABAJO PARA AGENTES DE CALL CENTER

Se deberá considerar la provisión, instalación y configuración de 6 (seis) estaciones de trabajo para agentes del Contact Center, los equipos deberán contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

ESTACION DE TRABAJO PARA AGENTES DEL CONTACT CENTER				
Descripción	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)	OBSERVACIONES Oferta adicional a especificaciones técnicas
Cantidad	Seis (6) unidades	EXIGIDO		
Marca	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Modelo	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Número de parte del fabricante del equipo	Indicar exactamente, de manera a comprobar en el catálogo on-line del fabricante	ESPECIFICAR		
Procedencia	Indicar	ESPECIFICAR		
Chasis	Torre, Mini torre o Small Form Factor (SFF)	EXIGIDO		
BIOS del Sistema	Debe ser actualizable desde la web del Fabricante	EXIGIDO		
Procesador	Procesador de 4 (cuatro) núcleos físicos como mínimo	3.0 GHZ O SUPERIOR		
	La velocidad puede ser alcanzada con aceleración dinámica	EXIGIDO		
	Memoria caché	6 MB MÍNIMO		
	Soporte de virtualización de hardware	EXIGIDO		
	Velocidad De Bus Frontal 1600 Mhz como mínimo o Arquitectura DMI2 en adelante o Equivalente (Como mínimo Tecnología multi-hilo o similar.)	EXIGIDO		
Características de Placa Madre	Cuatro bancos de memoria RAM mínimo	EXIGIDO		
	Cuatro puertos USB 2.0 mínimo	EXIGIDO		
	Dos puertos USB 3.0 mínimo	EXIGIDO		
	Una ranura PCI-EX (16x) mínimo.	EXIGIDO		
	Una ranura PCI-EX libre luego de expansiones. (en caso de necesitar utilizar las ranuras de expansión PCI-EX)	EXIGIDO		
	Debe contar con controlador SATA con soporte RAID.	EXIGIDO		
	Un puerto de red RJ45 - Integrado	EXIGIDO		

Memoria Ram	Memoria RAM Tipo DDR3 o superior (1600MHz o mayor).	16 GB COMO MÍNIMO
	Debe quedar al menos 1 (un) banco de memoria libre para futuras expansiones.	
	Capacidad para ampliación de memoria RAM reconocida por el BIOS de la placa madre.	32GB MÍNIMO
Grabador DVD	Tipo SATA.	EXIGIDO
	Velocidad de Grabación de DVD soportada (8X mínimo).	EXIGIDO
	Velocidad de Grabación de CD soportada (16X mínimo).	EXIGIDO
Unidad de disco duro	Disco duro SATA III de 7200 rpm, 1TB mínimo, capacidad de fábrica, con posibilidad de RAID.	EXIGIDO
Tarjeta de sonido	Incorporado, Salidas para Auriculares o Parlantes y entrada Micrófono	EXIGIDO
Parlantes	Integrada	EXIGIDO
Tarjeta de video	Tipo PCI EXPRESS (16x),	2048 MB GDDR5 MÍNIMO.
	Deberá soportar dos monitores simultáneos con diferente resolución.	
	Deberá soportar la resolución 1920 x 1080 en 60Hz o superior, ya sea en una pantalla o en dos. Deberá tener dos salidas de video tipo VGA o DVI o DisplayPort más una HDMI. (Se aceptan adaptadores en caso de necesidad). La tarjeta deberá ser la recomendada por el Fabricante para este tipo de equipo.	
Monitor	De la misma marca que el CPU, Conexión VGA o DVI o DisplayPort, Pantalla Plana, Voltaje requerido 100/240V 50/60 Hz (No se aceptaran monitores con fuente externa). Debe cumplir con el Estándar Energy Star o Similar	2 MONITORES POR CADA CPU
	Monitor tipo LED de 17 pulgadas como mínimo hasta 22 pulgadas como máximo, widescreen, Resolución 1280x800 o superior	EXIGIDO
Teclado	Standard para Windows, español, conexión USB. La marca deberá ser igual a la CPU y Monitor.	EXIGIDO
	No se aceptará PS2, tampoco adaptador PS2 a USB. No se aceptarán teclados Inalámbricos. Mismo color que el gabinete y monitor	EXIGIDO

Mouse/ratón	Mouse óptico con rueda de scroll, conexión USB, la marca deberá ser igual a la CPU y Monitor. No se aceptará PS2, tampoco adaptador PS2 a USB. Tampoco Mouses Inalámbricos. Mismo color que el Gabinete y el teclado. Con mousepad.	MÍNIMO CON 2 BOTONES Y SCROLL
Comunicaciones	Tarjeta de Red 10/100/1000 full dúplex adicional al integrado, instalada en ranura PCI-EX	EXIGIDO
	Tarjeta de red Wireless 802.11 b/g/n instalada en ranura PCI-EX de 300 Mbps con doble antena como mínimo.	
Fuentes de Alimentación	Voltaje 100-240 Voltios a 50-60 Hertz, La fuente deberá soportar la carga de todos los componentes del equipo. Debe cumplir con el Estándar Energy Star o Similar	EXIGIDO
	Debe incluir cables de poder y supresor de picos.	EXIGIDO
Seguridad	Gabinete con sistema de seguridad por medio de candado pequeño de acero y llaves.	EXIGIDO
Licencias	Licencia de Windows 10 PRO de 64 bits en Español última versión, pre instalado y configurado con todas las actualizaciones y activaciones necesarias, con posibilidad de Downgrade	EXIGIDO
Instaladores	CD/DVD de instalación original del sistema operativo.	EXIGIDO
	CD/DVD con los drivers de equipos (Red, Video, Sonido, ect)	
Garantía (Escrita)	Mínimo de 24 meses. Incluye: Soporte de atención de Hardware, Mano de Obra y Repuestos incluyendo traslado de los equipos de la oficina del cliente al proveedor y viceversa a cargo del proveedor. Si la reparación implica la indisponibilidad del equipo por más de 5 días, el proveedor deberá comunicar por escrito el motivo de la demora y proporcionar un equipo de reemplazo de similar o mejor característica del equipo con fallas, hasta concluir las tareas y reponer operativamente el equipo en reparación sin costo para la institución.	EXIGIDO
Respaldo técnico	Para garantizar a la institución, la garantía así como la asistencia técnica especializada, será un requisito indispensable que la garantía pueda ser ejecutada en cualquiera de los CAS del país. El oferente deberá indicar cuales son los CAS que existen en el país. La gestión de la ejecución de la garantía, deberá poder ser hecha, directamente a través de cualquiera de los CAS del país, o en su defecto, a través del Oferente, corriendo en su caso, por cuenta del Oferente que resulte adjudicado, la gestión de dicha ejecución.	EXIGIDO
Certificación y documentaciones requeridas	Certificación de calidad ISO 9001:2008 o similar	EXIGIDO

Carta de distribución del Representante	EXIGIDO
Carta de autorización del Fabricante	EXIGIDO
Catalogo y especificaciones originales del equipo ofertado	EXIGIDO
No serán aceptados Certificaciones que cubran solo ensamblado.	EXIGIDO

Componentes del equipo y número de partes

Los componentes principales deben contar con número de parte original del fabricante. Deberá ser presentada esta lista por escrito, de tal manera a corroborarse con el catálogo online del fabricante.

9. PANTALLA PROFESIONAL

Se deberá considerar la provisión, instalación y configuración de 1 (una) pantalla profesional, la pantalla profesional deberá contar mínimamente con las siguientes características técnicas:

PANTALLA PROFESIONAL DE 75 PULGADAS			
Descripción Técnica	Características	Mínimo Exigido	El bien ofertado cumple con las especificaciones requeridas (SI/NO)
Cantidad	Una (1) unidad.	Exigido	
Descripción	Pantalla profesional	Especificar	
Marca	Indicar	Especificar	
Modelo	Indicar	Especificar	
Precedencia	Indicar	Especificar	
Tipo de Pantalla	Edge LED BLU	Exigido	
Tamaño de Pantalla	75 (pulgadas) o superior	Exigido	
Contraste	4000:1 o superior	Exigido	
Resolución	3840x2160 como mínimo	Exigido	
Colores de pantalla	16.7M o superior	Exigido	
Paso de píxeles (mm)	0.42975 x 0.42975 o superior	Exigido	

Velocidad de reloj	1.7GHz o superior	Exigido	
Medidas del borde	11.5mm (superior/lateral) 12.5mm (inferior) como máximo	Exigido	
Brillo	500 nit o superior	Exigido	
Angulo de Vista	178/178 o de grado superior	Exigido	
Entradas	Por lo menos un (1) puerto DVI, dos (2) HDMI, un (1) puerto para audio (stereo mini Jack), un (1) puerto HDCP y dos (2) puertos USB	Exigido	
Salidas	Al menos Un (1) puerto para audio (stereo mini Jack), un (1) HDMI	Exigido	
Conectividad	Al menos 1 puerto RJ-45	Exigido	
Control remoto	sí	Exigido	
Horas de operación	24/7	Exigido	
Speaker	Embebido (10W + 10W)	Exigido	
Alimentación	AC 100 - 240 V (+/-10%) 50/60 Hz	Exigido	
Temperatura de funcionamiento	Entre 0°C a 40°C o de rango superior	Exigido	
Humedad	Entre 10% a 80% o de rango superior	Exigido	
Cables	Se deberán proveer al menos 2 cables HDMI por pantalla	Exigido	
Montaje	Se deberá proveer todos los soportes correspondientes para su montaje.	Exigido	
Documentación	Se deberá presentar carta de autorización del fabricante o distribuidor autorizado en Paraguay para presentar oferta en esta licitación.	Exigido	

10. MOBILIARIO

Se deberá incluir el mobiliario correspondiente para los puestos del Contact Center, el mismo deberá incluir escritorio y silla para al menos seis (6) puestos. El espacio de trabajo para cada puesto deberá ser el adecuado para la instalación de dos (2) monitores, las sillas deberán contar mínimamente con soporte lumbar, posa manos y regulación de altura.

11. CAPACITACION

Se deberá prever una capacitación operativa destinada a agentes y supervisores, para un máximo de 15 (quince) funcionarios de la institución, los cuales serán asignados para la operación del CONTACT CENTER.

Se deberá prever una capacitación técnica destinada a los administradores, para un máximo de 2 (dos) funcionarios de la institución, la capacitación técnica deberá contemplar el traspaso de conocimientos técnicos generales en cuanto funcionamiento del sistema y sus elementos, y los conocimientos técnicos mínimos para administrar la plataforma con la finalidad de que los mismos puedan realizar cambios básicos que sean necesarios para la operación diaria dentro del sistema.

12. SOPORTE TECNICO

Se requiere el servicio de soporte técnico de todo el sistema implementado por un plazo de 24 (veinticuatro) meses.

El servicio deberá considerar un soporte técnico que deberá brindar acciones de diagnóstico y resolución de incidentes con operaciones proactivas de actualización del software.

Alcance requerido para el soporte técnico:

- Atención a consultas técnicas sobre los sistemas instalados.
- Atención, diagnóstico y resolución de incidentes para el soporte técnico.
- Actualizaciones de software, parches y hotfixes relacionados con el software instalado en la solución.
- Nuevas versiones de software del mismo producto adquirido.
- Soporte para reinstalación y/o cambios en la infraestructura.
- Aplicación e instalación de parches del producto.
- Garantía funcional de los servidores de infraestructura que brindan el servicio.
- Monitorización en tiempo real del sistema con envío de alertas preventivas.
- Reentrenamiento operativo para capacitadores internos de Agentes/Supervisores y Administradores.

Identificación de la unidad solicitante y justificaciones

- Convocante: **Dirección General de Migraciones**
- Nombre: **Abog. Fátima Roa Sánchez** Jefa de la UOC.
- El llamado se realiza a fin de satisfacer las necesidades de la institución.
- La planificación es para el periodo 2021.
- Las especificaciones técnicas son establecidas conforme a las necesidades de la institución.

Plan de entrega de los bienes

La entrega de los bienes se realizará de acuerdo al plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicado en el presente apartado. Así mismo, de los documentos de embarque y otros que deberá suministrar el proveedor indicado a continuación:

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Unidad de medida	Lugar de entrega de los bienes	Fecha(s) final(es) de entrega de los bienes
1	Provisión de equipos (Teléfonos IP)	200	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Teléfonos IP)	200	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
2	Provisión de equipos (Central telefónica)	2	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Central telefónica)	2	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC

3	Provisión de equipos (Servidor para sistema de Contact Center)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Servidor para sistema de Contact Center)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
4	Provisión y puesta en funcionamiento (Software de Contact Center)	1	Global	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
5	Provisión de equipos (Auriculares para agentes de atención)	6	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Auriculares para agentes de atención)	6	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
6	Provisión de equipos (Switch de 24P)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Switch de 24P)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
7	Provisión de equipos (UPS de 6 KVA)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (UPS de 6 KVA)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
8	Provisión y puesta en funcionamiento (Infraestructura de red y energía)	1	Global	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
9	Provisión de equipos (Estación de trabajo para agentes de atención)	6	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC
	Puesta en funcionamiento (Estación de trabajo para agentes de atención)	6	Unidad	Dirección General de Migraciones	120 días calendario desde la emisión de la OC
10	Provisión de equipos (Pantalla profesional)	1	Unidad	Dirección General de Migraciones	60 días calendario desde la emisión de la OC

	<i>Puesta en funcionamiento (Pantalla profesional)</i>	<i>1</i>	<i>Unidad</i>	<i>Dirección General de Migraciones</i>	<i>120 días calendario desde la emisión de la OC</i>
<i>11</i>	<i>Provisión y puesta en funcionamiento (Mobiliario)</i>	<i>1</i>	<i>Global</i>	<i>Dirección General de Migraciones</i>	<i>120 días calendario desde la emisión de la OC</i>
<i>12</i>	<i>Soporte técnico</i>	<i>24</i>	<i>Mes</i>	<i>Dirección General de Migraciones</i>	<i>A los 30, 60, 90, 120, 150, 180, 210, 240, 270, 300, 330, 360, 390, 420, 450, 480, 510, 540, 570, 600, 630, 660, 690, 720 días desde la recepción definitiva de la solución.</i>

Plan de entrega de los servicios

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha(s) final(es) de ejecución de los servicios
(Indicar el N°)	(Indicar la descripción de los servicios)	(Insertar la cantidad de rubros de servicios a proveer)	(Indicar la unidad de medida de los rubros de servicios)	(Indicar el nombre del lugar)	(Indicar la(s) fecha(s) de entrega requerida(s))

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:

No Aplica

Indicadores de Cumplimiento

El documento requerido para acreditar el cumplimiento contractual, será:

Planificación de indicadores de cumplimiento:		
INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Nota de Remisión / Acta de recepción 1	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 2	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 3	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 4	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 5	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 6	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 7	Nota de Remisión / Acta de recepción	
Nota de Remisión / Acta de recepción 7	Nota de Remisión / Acta de recepción	

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.

Criterios de Adjudicación

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 procesos de contratación en los cuales se aplique la modalidad de contrato abierto, se efectuará por las cantidades o montos máximos solicitados en el llamado, 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 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 llamados en los cuales se aplique la modalidad 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.

Notificaciones

La comunicación de la adjudicación a los oferentes será como sigue:

1. Dentro de los cinco (5) días corridos de haberse resuelto la adjudicación, la convocante comunicará a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, copia del informe de evaluación y del acto administrativo de adjudicación, los cuales serán puestos a disposición pública en el referido sistema. Adicionalmente el sistema generará una notificación a los oferentes por los medios remotos de comunicación electrónica pertinentes, la cual será reglamentada por la DNCP.
2. En sustitución de la notificación a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas, las convocantes podrán dar a conocer la adjudicación por cédula de notificación a cada uno de los oferentes, acompañados de la copia íntegra del acto administrativo y del informe de evaluación. La no entrega del informe en ocasión de la notificación, suspende el plazo para formular protestas hasta tanto la convocante haga entrega de dicha copia al oferente solicitante.
3. En caso de la convocante opte por la notificación física a los oferentes participantes, deberá realizarse únicamente con el acuse de recibo y en el mismo con expresa mención de haber recibido el informe de evaluación y la resolución de adjudicación.
4. Las cancelaciones o declaraciones desiertas deberán ser notificadas a todos los oferentes, según el procedimiento indicado precedentemente.
5. 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.

La misma deberá ser solicitada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes en que el oferente haya tomado conocimiento de los términos del Informe de Evaluación de Ofertas.

La convocante deberá dar respuesta a dicha solicitud dentro de los dos (2) días hábiles de haberla recibido y realizar la audiencia en un plazo que no exceda de dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de respuesta al oferente.

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
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos;
<ul style="list-style-type: none">• Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social.
<ul style="list-style-type: none">• 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
<ul style="list-style-type: none">• 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.
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de cumplimiento tributario vigente a la firma del contrato.
2. Documentos. Consorcios
<ul style="list-style-type: none">• Cada integrante del Consorcio que sea una persona física o jurídica deberá presentar los documentos requeridos para oferentes individuales especificados en los apartados precedentes.
<ul style="list-style-type: none">• Original o fotocopia 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.

CONDICIONES CONTRACTUALES

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

Interpretación

Interpretación

1. Si el contexto así lo requiere, el singular significa el plural y viceversa; y "día" significa día calendario, 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.

3. Limitación de Dispensas:

a) Toda dispensa a los derechos o facultades de una de las partes en virtud del contrato, deberá ser documentada por escrito, indicar la fecha, estar firmada por un representante autorizado de la parte que otorga dicha dispensa y deberá especificar la obligación que está dispensando y el alcance de la dispensa.

b) Sujeto a lo indicado en el inciso precedente, ningún retraso, prórroga, demora o aprobación por cualquiera de las partes al hacer cumplir algún término y condición del contrato o el otorgar prórrogas por una de las partes a la otra, perjudicará, afectará o limitará los derechos de esa parte en virtud del contrato. Asimismo, ninguna prórroga concedida por cualquiera de las partes por un incumplimiento del contrato, servirá de dispensa para incumplimientos posteriores o continuos del contrato.

Subcontratación

El porcentaje permitido para la subcontratación será de:

No Aplica

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.

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 seguirá 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:

a) La instalación de los bienes por el proveedor o el uso de los bienes en la República del Paraguay; y

b) 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 resultara 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

1. No deberá darse a conocer información alguna acerca del análisis, aclaración y evaluación de las ofertas 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.

2. 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.

3. 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.

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

- a) La contratante o el proveedor requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del contrato;
- b) Actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;
- c) 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
- d) Que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por un tercero que no tenía obligación de confidencialidad.

5. 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.

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

Obligatoriedad de declarar información del personal del 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 Información del Personal (FIP) y en el Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS), a través del SIPE.

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.

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:

- 1. Nota de remisión u orden de prestación de servicios según el objeto de la contratación;

2. 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;
3. REPSE (registro de prestadores de servicios) todos los que son prestadores de servicios;
4. Certificado de Cumplimiento Tributario;
5. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
6. Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS).

Otras formas y condiciones de pago al proveedor en virtud del contrato serán las siguientes:

Los pagos serán efectuados en guaraníes a través de la Dirección Administrativa, de acuerdo al plan de caja asignado contra la presentación de las facturas por las provisiones efectuadas, las cuales deben estar acompañadas por la orden de compra emitida para el efecto, se retendrá el 0,5 % sobre el importe de cada factura, deducido los impuestos correspondientes (IVA 30% y Renta 3%) que presente al cobro el Proveedor. El plazo de pago, después de la presentación de la factura correspondiente será dentro de los 60 DIAS, teniendo en cuenta el Plan Financiero y la Disponibilidad del Plan de Caja asignado para la Institución por el Ministerio de Hacienda.

- a. Nota de remisión u orden 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 informe de servicios personales (FIS).

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, y después de que la contratante la haya aceptado. Dicha aceptación o rechazo, deberá darse a más tardar en quince (15) días posteriores a su presentación.

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).

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, 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 calendario 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.

Solicitud de Pago de Anticipo

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

No Aplica

Reajuste

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

El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes: El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes: Los precios ofertados y adjudicados estarán sujetos a Reajustes de precios siempre y cuando exista variaciones sustanciales de precios en la economía nacional y esta se vea reflejada en el índice de precio del consumo (IPC) publicado por el Banco Central Paraguay en un valor igual o mayor al quince por ciento (15%) sobre la inflación oficial. $PR = P \times IPC1 / IPC0$ DONDE: **PR**: Precio Reajustado. **P**: Precio adjudicado. **IPC1**: Índice de precios al Consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la entrega del bien. **IPC0**: Índice de precios al consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la apertura de ofertas.

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:

1,00 %

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 contratante podrá rescindir administrativamente el contrato cuando el valor de las multas supere el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

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:

0,50

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 o dentro del plazo establecido en la presente cláusula, 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.

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° 63 de la Ley N° 2051/2003.

1. Cuando el sistema de adjudicación adoptado sea de abastecimiento simultáneo las ampliaciones de los contratos se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley N° 2051/2003, sus modificaciones y reglamentaciones, que para el efecto emita la DNCP.
2. Tratándose de contratos abiertos, las modificaciones a ser introducidas se regirán atendiendo a la reglamentación vigente.
3. La celebración de un convenio modificadorio conforme a las reglas establecidas en el artículo N° 63 de la Ley 2051/2003, que constituyan condiciones de agravación del riesgo cuando la Garantía de Cumplimiento de Contrato sea formalizada a través de póliza de caución, 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.

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.
6. 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 rescindir 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:

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

Otras causales de terminación del contrato

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

No Aplica

Resolución de Conflictos a través del Arbitraje

Las partes se someterán a Arbitraje:

No

En caso que la Convocante adopte el arbitraje como mecanismo de resolución de conflicto, la cláusula arbitral que regirá a las partes es la siguiente:

"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° 2051/03 "De Contrataciones Públicas", de la ley N° 1879/02 "De arbitraje y mediación" y las condiciones del Contrato. El procedimiento arbitral se llevará a cabo ante el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (en adelante, "CAMP"). El tribunal estará conformado por tres árbitros designados de la lista del cuerpo arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo y vinculante para las partes. 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".

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 penal 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 (Declaratoria de Integridad).

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.

