

Asunción, 12 de septiembre de 2024

DGAF/DC N° **66** /2024

Señor

Dr. Agustín Encina, Director Nacional
Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
PRESENTE

Me dirijo a usted, con referencia las observaciones en el SIPC, la cual hace relación con la publicación del proceso de la Licitación Pública Nacional ((LPN) N° 12/2024 **“EXTENSIÓN DE GARANTÍA PARA EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE INTERNET REDUNDANTE PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS” - ID N° 441.890-**

Al respecto, la citada observación, señala:

- CONDICIONES EN CUANTO A LA CAPACIDAD TECNICA

Requisitos de Participación y Criterios de Evaluación

Se requiere que el oferente cuente con un número determinado de empleados en IPS y determinada antigüedad como condición de participación.

El requerimiento establecido correspondiente a que la oferente cuente con cierta cantidad de personas inscriptas en IPS y con determinada antigüedad como condición de participación, se constituye en un requerimiento para la ejecución. Se solicita explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación

Respuesta de la DGTIC:

Exponemos la explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Justificación de la Capacidad Técnica: El requisito de contar con un número específico de empleados registrados en IPS con una antigüedad mínima está basado en la necesidad de garantizar que el oferente tenga una capacidad operativa estable y suficiente para cumplir con las exigencias del contrato. Esta estabilidad laboral se traduce en una menor rotación de personal, lo que asegura continuidad y calidad en los servicios prestados.

Impacto en la Ejecución del Contrato: La antigüedad y cantidad de empleados en IPS reflejan la experiencia y capacidad de respuesta del oferente ante posibles incidencias. Un equipo con personal capacitado y con permanencia asegura que los conocimientos y competencias requeridas están presentes a lo largo de toda la ejecución del contrato, especialmente en situaciones que demanden una respuesta inmediata y técnica.

Enfoque comúnmente adoptado: En el sector de infraestructura y servicios de internet, contar con personal calificado y estable es crucial para mantener la calidad y continuidad del servicio. Otros contratos similares de nuestra institución, incluyen requisitos de capacidad técnica basados en los recursos humanos para asegurar la capacidad de respuesta y cumplimiento del proveedor, requerimientos que nos han permitido mantener estándares de calidad altos en nuestras prestaciones.

Es fundamental destacar que estos técnicos tendrán acceso a las áreas más críticas y sensibles de la infraestructura tecnológica de la DNIT. Por ello, es imperativo asegurar que los técnicos que presten estos servicios no sean contratados únicamente por un período determinado sin estabilidad dentro de la

empresa. La ejecución de este lote requiere que los técnicos cuenten con “arraigo laboral demostrado”, dado que estarán accediendo a la infraestructura crítica de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT).

Los motivos de seguridad para restringir el acceso de personas a áreas críticas de una organización, como las plasmadas en nuestros requerimientos, son esenciales para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los recursos y datos sensibles. A continuación, se detallan algunos de estos motivos:

1. **Protección de Información Sensible:** Áreas críticas a menudo contienen información confidencial, como datos financieros, propiedad intelectual, o información personal de empleados y clientes.
2. **Prevención de Sabotaje:** El acceso limitado a zonas críticas reduce la posibilidad de actos malintencionados, como sabotaje o destrucción de infraestructura esencial, que podrían paralizar operaciones clave y causar daños financieros y reputacionales.
3. **Cumplimiento Normativo:** La DNIT está sujeta a regulaciones estrictas que exigen controles de acceso rigurosos a áreas donde se maneja información confidencial o se llevan a cabo operaciones críticas. El incumplimiento de estas normativas puede resultar en sanciones severas.
4. **Reducción de Riesgos Internos:** Incluso dentro de la organización, no todos los empleados necesitan acceso a todas las áreas. Limitar el acceso según roles y responsabilidades ayuda a reducir los riesgos de errores humanos, negligencia o abuso de privilegios.
5. **Seguridad Física:** En áreas donde se manejan o almacenan equipos costosos, peligrosos o críticos para las operaciones, el acceso restringido asegura que solo el personal capacitado y autorizado pueda operar o intervenir en estos sistemas, evitando accidentes y daños.
6. **Control de Auditoría:** Tener un acceso restringido facilita el seguimiento y registro de quién entra y sale de estas áreas, lo que es crucial para realizar auditorías y, en caso de un incidente, investigar lo sucedido.
7. **Minimización del Impacto de Brechas de Seguridad:** En caso de que ocurra una brecha de seguridad, haber restringido el acceso significa que el daño potencial está limitado a un menor número de personas y a áreas específicas, facilitando la contención y la recuperación.

Implementar un control y restricciones rigurosas de acceso en áreas críticas es, por lo tanto, una medida fundamental para asegurar que la organización pueda operar de manera segura y efectiva, protegiendo tanto sus activos como su reputación.

ISO

Con relación al certificado de calidad exigido se solicita: especificar cuál es el objeto de la certificación, qué es lo certificado (la producción, el producto, la distribución, otros), explicar cómo incide dicha certificación en la ejecución del contrato, especificar las empresas en el mercado que cuentan con la certificación indicada y si se han previsto en el pliego de bases y condiciones certificaciones equivalentes definidas como tales.

Comentario: ISO 9001:2015

Respuesta de la DGTIC:

Exponemos la explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Objeto de la Certificación ISO 9001:2015 Soporte Post Venta: La certificación ISO 9001:2015 asegura que la empresa implementa un sistema de gestión de calidad enfocado en la mejora continua y en la satisfacción del cliente. En este caso, la certificación se centra en los procesos de gestión que aseguran la calidad del servicio brindado, incluyendo la infraestructura y servicios de soporte.

Incidencia en la Ejecución del Contrato: Esta certificación es clave para garantizar que el oferente dispone de procesos estandarizados y controlados, lo cual reduce riesgos de fallas o incumplimientos durante la ejecución del contrato. Además, asegura que el proveedor cuenta con procedimientos para la gestión eficiente de recursos, manejo de quejas, y mejoras continuas que impactan directamente en la calidad del servicio. Estos beneficios son especialmente necesarios en lo respecta a la Post Venta, dando cumplimiento a las expectativas del cliente, en este caso la DNIT, al recibir atención adecuada, piezas de repuestos certificados y un soporte técnico fiable con una respuesta rápida y efectiva ante fallos para mantener la operabilidad ininterrumpida los equipos.

Certificaciones Similares: Se ha previsto en pliego de bases y condiciones permite la presentación de certificaciones similares a la ISO 9001:2015, como otras normas reconocidas internacionalmente (por ejemplo, Norma Paraguaya de Calidad (NPC), ISO 10002 , ISO 10002 – Gestión de la Satisfacción del cliente y tratamiento de quejas, ISO 20000 – Gestión de servicios de TI entre otros) que aseguren un nivel similar de control y gestión de la calidad. Esto se establece para ampliar la participación sin comprometer los estándares de calidad esperados.

Empresas en el Mercado: Se ha identificado que diversas empresas en el sector de tecnología e infraestructura de redes cuentan con certificaciones ISO 9001:2015 o similares. En los documentos de la convocatoria, específicamente en el apartado de Estimación de Costos, se presentan precios referenciales de empresas especializadas del ramo, elaborados considerando los términos requeridos en cuanto a certificaciones de calidad. Por consiguiente, se considera que hay oferentes con la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos exigidos, y que dicho requisito no debe interpretarse como restrictivo, sino un estándar de calidad comúnmente aceptado y practicado en el mercado

El requisito podría resultar limitante/excluyente

Verificado el PBC/Carta de invitación, observamos que el criterio respecto a la capacidad técnica podría resultar limitante/excluyente.

Comentario: El oferente deberá contar con al menos 2 (dos) técnicos certificados

Respuesta de la DGTIC:

Exponemos la explicación del por qué el requisito resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

Justificación del Requisito:

Importancia Técnica: El requisito de contar con al menos dos técnicos certificados está diseñado para asegurar que el proveedor cuente con el personal adecuadamente capacitado para realizar las tareas críticas asociadas al contrato, que incluyen la instalación, mantenimiento, y soporte de equipos de infraestructura y servicios informáticos. La certificación de los técnicos es una garantía de que poseen los conocimientos actualizados y las habilidades necesarias para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia requeridos.

Impacto en la Calidad del Servicio: Los técnicos certificados no solo demuestran competencias técnicas, sino que también aportan confianza y seguridad en la ejecución del contrato, lo cual es crucial para evitar interrupciones en los servicios y minimizar riesgos operativos. Este tipo de personal es esencial para manejar equipos complejos y para asegurar la continuidad del servicio en escenarios críticos.

Evaluación de la Accesibilidad del Requisito _ Práctica Común en el Sector: La exigencia de técnicos certificados no es una barrera inusual en el sector tecnológico, donde la certificación profesional es un estándar común para garantizar la calidad del servicio. Muchas empresas del sector ya cuentan con personal certificado o tienen acceso a la formación necesaria para cumplir con este requisito. En los

documentos de la convocatoria, específicamente en el apartado de Estimación de Costos, se presentan precios referenciales de empresas especializadas del ramo, elaborados considerando los términos requeridos en cuanto a personal certificado. Por consiguiente, se considera que hay oferentes con la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos exigidos, y que dicho requisito no debe interpretarse como restrictivo, sino un estándar de calidad comúnmente aceptado y practicado en el mercado

Por otro lado, en sentido particular, técnicos requeridos técnicos tendrán acceso a las áreas más críticas y sensibles de la infraestructura tecnológica de la DNIT, es imperativo asegurar que el personal que presten estos servicios no sea contratado únicamente por un período determinado sin estabilidad dentro de la empresa. Tener técnicos certificados por el fabricante es muy importante para garantizar los equipos de la DNIT funcionen correctamente, con el máximo rendimiento y seguridad. Esto asegura que se cumplan los estándares del fabricante, que se mantenga la garantía, y que el equipo opere sin interrupciones con fiabilidad, seguridad y rendimiento óptimo del sistema, lo que es vital en un entorno donde el tiempo de inactividad puede tener un impacto significativo en las operaciones empresariales y los costos.

Los técnicos certificados están capacitados directamente por el fabricante, lo que significa que tienen un conocimiento profundo del diseño, las especificaciones técnicas y las características particulares de los equipos, si personal no certificado realiza la instalación o el mantenimiento, se corre el riesgo de anular la garantía del fabricante, lo que podría implicar costos significativos en caso de fallos del equipo o reparaciones futuras, estos profesionales certificados están entrenados para ajustar y calibrar el sistema de manera óptima, garantizando que el equipo esté instalado y configurado correctamente para maximizar su rendimiento y eficiencia, ya que cualquier error en su instalación o mantenimiento puede tener consecuencias graves, como cortes de energía, sobrecalentamiento o daños a los servidores con que cuenta la institución.

Además, éstos tendrán acceso a información actualizada sobre mejoras tecnológicas, actualizaciones de firmware o software, y nuevas recomendaciones del fabricante para optimizar el funcionamiento del equipo. En caso de problemas, los técnicos certificados pueden recurrir al soporte técnico del fabricante, lo que asegura una resolución más rápida y efectiva de cualquier incidencia técnica.


Conclusión: Requisito se hace Justificado y Proporcional: El requisito de contar con al menos dos técnicos certificados está justificado por la necesidad de garantizar un nivel mínimo de competencia técnica para la correcta ejecución del contrato.

- CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Datos del SICP

Forma de pago cuando el proceso es pluri

Teniendo en cuenta que el proceso reviste de carácter Plurianual, se deberá indicar en la cláusula referente a pagos que los pagos realizados en ejercicios próximos se encuentran supeditados a la aprobación del presupuesto.


Christian Escobar Bottino
Jefe Interino
Departamento de Contrataciones



Respuesta de la UOC:

Se aclara que el crédito presupuestario correspondiente al Ejercicio 2025 y 2026, está detallado en la Sección “**Condiciones Contractuales**” específicamente en la cláusula de “**Formas y condiciones de pago**”.

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;

72/83

5. Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social;
6. Formulario de Identificación de Servicios Personales (FIS).

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

[EL CONTRATISTA PRESENTARÁ LA NOTA DE SOLICITUD DE PAGO (SUSCRITO POR EL REPRESENTANTE O POR QUIEN SE ENCUENTRE AUTORIZADO) EN LA MESA DE ENTRADA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS, UBICADA EN EL EDIFICIO HISTÓRICO SITO EN YEGROS ESQ. ELIGIO AYALA PLANTA ALTA. Y DEBERÁ ADJUNTAR A DICHA SOLICITUD LO SIGUIENTE: LA FACTURA QUE DEBERÁ ESTAR DEBIDAMENTE COMPLETADAS CON LOS DATOS DE LA CONTRATANTE (DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS - 80137559-2) DEL MONTO TOTAL FACTURADO, SERÁN PASIBLES LAS RETENCIONES CORRESPONDIENTES AL IMPUESTO A LA RENTA Y AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, SEGÚN LO ESTABLECIDO POR LAS DISPOSICIONES LEGALES DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY. ASIMISMO, INDEPENDIENTEMENTE DE ESTAS RETENCIONES IMPOSITIVAS, SE APLICARÁ UNA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 277 DE LA LEY Nº 7228/2023, SOBRE EL MONTO DE LAS FACTURAS PAGADAS, DEDUCIDOS LOS IMPUESTOS REFLEJADOS EN LAS MISMAS, EN CONCEPTO DE CONTRIBUCIÓN DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY 7021/22 DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS, Y REGLAMENTADO POR EL DECRETO Nº 2.264/24)]

El crédito presupuestario para el lote 3 correspondiente al Ejercicio Fiscal 2025 y 2026 está sujeto a la disponibilidad del Presupuesto General de la Nación para dicho período.

Así mismo en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 45 de la Ley Nº 7021/22, se adjunta el Pliego de Bases y Condiciones.

Todos los términos de los demás puntos no mencionadas en la Nota de referencia fueron modificadas en el Pliegos de Bases y Condiciones.

Respetuosamente.

Christian Escobar Bottino,
Jefe Interino
Departamento de Contrataciones