



INC N° 010/2024

CONTRATO CELEBRADO ENTRE LA INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO Y ISA PARAGUAY S.A., ADJUDICATARIA DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE MENOR CUANTIA NACIONAL N° 1/2024, PARA EL “SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LICENCIAS DE TESTING Y PRODUCCIÓN DE MI FACTURA” – PLURIANUAL - ID N° 442.696.-

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 30 días del mes de Mayo del año 2024, entre la INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO (INC), con RUC N° 80000089-7, representada en este acto por el señor GERARDO GUERRERO AGUSTI, con Cédula de Identidad N° 2.334.559, en su cargo de Presidente que acredita con la exhibición del testimonio del Decreto de la Presidencia de la República N° 140 de fecha 23 de agosto de 2023, denominada en adelante LA CONTRATANTE, por una parte, y, por la otra, la firma ISA PARAGUAY S.A., con RUC N° 80094652-9, representada en este acto por el Sr. FRANCISCO JAVIER BOLTES ESPINOLA, con Cedula de Identidad N° 2.470.812, en carácter de Apoderado, conforme lo confiere Escritura Publica otorgada, denominado en adelante LA PROVEEDORA, denominada en conjunto LAS PARTES, e, individualmente, PARTE, acuerdan celebrar este presente contrato, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1.ª OBJETO.

El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones y obligaciones que asumen LAS PARTES con relación a la adjudicación del llamado denominado "SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE LICENCIAS DE TESTING Y PRODUCCIÓN DE MI FACTURA", aprobada por Resolución PR N° 187/2024 de la Presidencia de la INC.

2.ª DOCUMENTOS.

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

- (a) El Contrato;
- (b) El Pliego de Bases y Condiciones;
- (c) Los Datos Cargados en el SICP;
- (d) La Oferta de LA PROVEEDORA;
- (e) La Resolución de Adjudicación del Contrato emitida por LA CONTRATANTE y su respectiva notificación;
- (f) La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato; y,
- (g) La Garantía Escrita del Servicio.

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este.

3.ª IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO.

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) N° 14/2024 vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el Número de Identificador en el Portal de las Contrataciones Públicas (ID) N° 442696 y de acuerdo a la siguiente Línea Presupuestaria:

Año	FF	OF	Dpto.	TP	Prog.	SubProg.	Pry	OG	Monto G.
2.024	30	01	99	1	001	00	01	261	81.500.000.-
Total G									81.500.000.-

La presente contratación es en la modalidad PLURIANUAL, por lo tanto, la validez de la ejecución para el próximo año estará supeditada a la aprobación de la partida presupuestaria correspondiente en el Presupuesto General de LA CONTRATANTE para el Ejercicio Fiscal 2025.

4.ª PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

Es el resultado del procedimiento de Licitación de Menor Cuantía Nacional N° 01/2024-ID N° 442.696, convocado por LA CONTRATANTE, según Resolución PR N° 117/2024, que aprobó el pliego de bases y condiciones y autorizó el inicio del llamado. La adjudicación fue realizada según Resolución de la INC PR N° 187/2024, del 10 de mayo de 2024.

5.ª PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR EL SERVICIO.

5.ª1. Para los fines de este Contrato, se conviene en establecer el monto total de Guaraníes ciento sesenta millones (G 160.000.000), I.V.A. incluido, determinado en base a los datos que figuran en la Planilla de Precio de LA CONTRATISTA adjudicada por resolución de la presidencia de LA CONTRATANTE, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Íte m	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Procedencia	Precio Unitario Guaraníes (G) (IVA Incluido)	Precio Total Guaraníes (G) (IVA Incluido)
1	Servicio de extensión de garantía de licencias de testing y producción de Mifactura por un periodo de 24 meses.	2	Año	Uruguay	80.000.000.-	160.000.000.-
Total						G 160.000.000.-

5.ª2. LA PROVEEDORA se compromete a ejecutar el servicio a LA CONTRATANTE y a subsanar los defectos si los hubiere, de conformidad a las disposiciones del Contrato.

5.ª3. LA CONTRATANTE se compromete a pagar a LA PROVEEDORA como contrapartida el servicio y la subsanación de su efecto, el Precio del Contrato o la suma que resulte pagadera conforme a lo dispuesto en este Contrato.

5.ª4. **Reajuste de Precio:** El precio adjudicado está sujeto a reajuste, según las condiciones y procedimientos establecidos seguidamente:

Si durante la ejecución del Contrato exista una variación sustancial de precios en la economía nacional y esta se vea reflejada en el Índice de Precios de Consumo (IPC) publicado por el Banco Central del Paraguay, en un valor igual o mayor al quince por ciento sobre la inflación oficial esperada para el mismo periodo, el/los Adjudicatario/s podrá/n formular su/s solicitud/es de reajuste a la Contratante.

El reajuste de precios se realizará conforme con la siguiente fórmula:

$$Pr = Po + Po.(\pi r - \pi e)$$

Donde:

Pr = Precio Reajustado

Po = Precio Inicial o Precio Adjudicado

πr = Índice de Precios de Consumo, correspondiente al mes de la entrega del suministro.

πe = Índice de Precios de Consumo, correspondiente al mes de la Apertura de Ofertas.

Observaciones

- El reajuste solo será aplicado a solicitud de LA CONTRATISTA, el cual deberá hacerlo por escrito a la Unidad Operativa de Contrataciones de la INC, la misma deberá ser analizada y aprobada por resolución de la Máxima Autoridad institucional y deberá formalizarse mediante una adenda al contrato principal.
- La solicitud debe realizarse indefectiblemente dentro del mes siguiente al cual se produjeron las variaciones, bajo pena de no poder solicitarlo posteriormente.
- El ajuste de precio será aplicado posterior al mes en que se produjo la variación y toda vez que no se halle en incumplimiento de la referente contratación.

No se reconocerá reajuste de precios si la prestación del Servicio de parte de LA CONTRATISTA se encuentra atrasada respecto al Plan de Entregas convenido o LA CONTRATANTE haya podido fehacientemente que LA CONTRATISTA se encuentra en incumplimiento de las obligaciones patronales de seguridad social.

6.ª VIGENCIA.

6.ª1. Este contrato tendrá vigencia desde la firma del mismo hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

GERARDO GUERRERO A.
Presidente
Industria Nacional del Cemento



7.ª CONDICIONES DE LA PRSTACIÓN DEL SERVICIO.

7.ª1. **Condiciones:** El servicio debe ser prestado conforme a las condiciones establecidas en las Especificaciones Técnicas y al Plan de Entrega del Pliego de Bases y Condiciones, incluidas como Anexo I y II en el presente Contrato.

7.ª2. **Inspecciones y Pruebas:** Será competencia del Dpto. de Operaciones de la Gerencia de TIC's de la INC las siguientes acciones:

- Recepcionar las documentaciones a ser provistas
- Designar y priorizar los trabajos a realizar.
- Aprobar o rechazar los trabajos realizados.
- Validar los informes del cumplimiento de los servicios, soporte e instalaciones realizadas.

8.ª GARANTÍA DEL SERVICIOS.

8.ª1. **Garantía:** LA CONTRATISTA garantiza el servicio prestado, la cual permanecerá vigente durante el periodo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones. -----

9.ª FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.

9.ª1. **Moneda y Plazo:** el pago se hará en guaraníes a través de transferencia bancaria, dentro de los sesenta (60) días de la presentación de la solicitud de pago acompañada de la factura correspondiente por parte de LA PROVEEDORA 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 y deberá acompañar los documentos establecidos en el Reglamento de Trámites Administrativos (RTA).

9.ª2. **Forma de Presentación:** la solicitud de pago deberá ser presentada por LA PROVEEDORA en la Mesa de Entrada del Área de Atención a Proveedores de la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC), Sede Central, sito en la calle Teniente Alcorta esquina avenida Fernando de la Mora, de Asunción, conforme a las documentaciones comprendidas en el Anexo I de la resolución INC PR N° 525/2019 "Reglamento de Trámites Administrativos" (RTA) cuya copia se hace entrega a LA PROVEEDORA para su conocimiento. La misma deberá estar firmada por el titular o representante legal debidamente acreditado para el efecto, con todos los datos del procedimiento de contratación e indicación de la documentación acompañada. El legajo deberá ser presentado con foliatura en número y letra.

Deberá presentar la solicitud acompañada de los siguientes documentos incluidos en el RTA:

- Nota de solicitud de pago;
- Factura original y una fotocopia simple;
- Acta de Recepción indicando el número de recepción de SAP y sus documentos respaldatorios, firmados por el responsable del área requirente;
- Nota de Remisión u orden de prestación del servicio;
- Copia del Código de Contratación, expedido por la DNCP a través del SICP;
- Copia del Contrato;
- Formulario de Identificación del Personal (FIP);
- Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS);
- Última Declaración Jurada del I.V.A.;
- Certificado de Cumplimiento Tributario, expedido por la SET;
- Constancia de Cumplimiento con la Seguridad Social, expedida por el IPS.
- N° de Cuenta Bancaria.

9.ª3. **Cuenta Habilitada:** El proceso de pago se realizará vía acreditación directa en cuenta bancaria y para el efecto LA PROVEEDORA deberá habilitar su respectiva Cuenta Corriente o Caja de Ahorro en un Banco de plaza y comunicar a LA CONTRATANTE, adjuntando el correspondiente certificado bancario vigente original (hasta treinta días desde su fecha de emisión) emitido por el Banco debidamente establecido en la República del Paraguay y supervisado por el Banco Central del Paraguay (BCP), para que ésta gestione ante la Dirección General del Tesoro Público del Ministerio de Hacienda la habilitación en el Sistema de Tesorería (SITE), integrante del Sistema Integrado de Administración Financiera (SI AF).

9.ª4. **Interés Moratorio:** En caso de mora de los pagos previstos por parte de LA CONTRATANTE, la tasa de interés que se aplicará es del cero coma cero dieciséis por ciento (0,016 %) del importe de la factura pendiente de pago por cada día de atraso hasta que se haya efectuado el pago completo de la factura respectivo y no incluye el día en el que LA CONTRATANTE realiza el pago.

9.ª5. **Anticipo:** No se otorgará anticipo financiero.





10.ª FORMULARIOS FIP Y FIS.

10.ª1. LA PROVEEDORA deberá proporcionar los datos de identificación de las personas físicas por medio de las cuales propone cumplir con las obligaciones del Contrato, consignándolo en el Formulario de Identificación del Personal (FIP) así como en el Formulario de Informe de Servicios Personales (FIS). Tanto el FIP como el FIS deberán ser completados a través del módulo dispuesto para el efecto en el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas, administrado por la DNCP, dentro de los treinta (30) días posteriores a la obtención del Código de Contratación, y con anterioridad al primer pago que vaya a percibir en el marco del presente Contrato.

10.ª2. LA CONTRATANTE solamente realizará el pago a LA PROVEEDORA si ésta última se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS).

10.ª3. Disposiciones a tener en cuenta:

- Cuando ocurra un cambio en la nómina del personal, LA PROVEEDORA está obligada a actualizar el FIP;
- Como requerimiento para efectuar los pagos a LA PROVEEDORA, LA CONTRATANTE, a través del procedimiento establecido para el efecto por la entidad previsional, verificará que LA PROVEEDORA se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con el Instituto de Previsión Social (IPS);
- 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 PROVEEDORA se encuentren debidamente individualizadas en los listados recibidos;
- LA PROVEEDORA permitirá y facilitará los controles de cumplimiento de sus obligaciones de aporte obrero patronal, tanto los que fueran realizados por LA CONTRATANTE como los realizados por funcionarios del IPS, así como por los funcionarios de la DNCP. La negativa expresa o tácita se considerará incumplimiento del Contrato por causa imputable a LA PROVEEDORA; y,
- En cualquier caso en el que se detectare que LA PROVEEDORA no se encontrara al día con el cumplimiento de sus obligaciones para con el IPS, será emplazada por LA CONTRATANTE para que en diez (10) días hábiles cumpla con sus obligaciones pendientes con la previsional. En caso de que no lo hiciera, se considerará incumplimiento del Contrato por causa imputable a LA PROVEEDORA.

11.ª CONTRIBUCIÓN.

LA CONTRATANTE retendrá el equivalente al cero coma cinco por ciento (0,5%) del importe de cada factura, deducidos los impuestos correspondientes, que presente para cobro LA PROVEEDORA, con motivo de la ejecución contractual; del cual se destinará el 0,4% para contribución de la implementación de las Contrataciones Públicas (SICP), administrado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, en tanto, el 0,1% se destinará al financiamiento del presupuesto del Ministerio de la Defensa Pública y del Ministerio de Justicia, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 277 de la Ley N° 7228/23.

Los montos resultantes, que sean retenidos por LA CONTRATANTE en los conceptos señalados en el párrafo anterior, serán depositados en las cuentas habilitadas a tal efecto a nombre de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP), así como del Ministerio de Defensa Pública y del Ministerio de Justicia, respectivamente, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuada la retención, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado".

12.ª IMPUESTOS.

LA PROVEEDORA será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes, en caso que lo hubiere.

13.ª FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO.

La Garantía para el fiel cumplimiento del Contrato se registrará por lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones y en el presente cuerpo, la cual se presentará a más tardar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la firma del Contrato respectivo. La Garantía será en forma de **Garantía Bancaria o Póliza de Seguro**, equivalente al diez por ciento (10 %) del monto total del Contrato y la vigencia deberá ser extendida a partir de la firma del contrato hasta 30 días posteriores al plazo de ejecución del contrato.

La liberación de la Garantía tendrá lugar una vez emitida el acta de recepción final del servicio a entera satisfacción de LA CONTRATANTE. Con dicha certificación el Departamento Administración de Contratos y Garantías, dependiente de la Unidad Operativa de Contrataciones (UOC), procederá a la entrega de la póliza correspondiente, en la Administración Central de la INC, dentro de los treinta (30) días posteriores al vencimiento de la misma.

14.ª MULTAS.

Las multas y otras penalidades serán aplicadas conforme con las establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones. Si LA PROVEEDORA no diere cumplimiento a la prestación del servicio, en tiempo y forma, será pasible de una multa equivalente al cero coma cinco por ciento (0,5%) del importe total del servicio en demora, por cada día de atraso.



Cuando el valor de las multas supera el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, LA CONTRATANTE podrá aplicar el procedimiento de rescisión de conformidad al Artículo 97° inc. c) del Decreto N° 9823/23 por el cual se Reglamenta la Ley 7.021/22 "De suministro y contrataciones públicas", caso contrario podrá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan. -----

15.ª ADMINISTRACIÓN.

La administración del contrato estará a cargo del: Gerente de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. -----

16.ª CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR.

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 7.021/22 y lo indicado en el Pliego de Bases y Condiciones (Condiciones Contractuales – Otras causales de terminación de Contratos). -

17.ª SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en este documento contractual. 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° 7.021/22 "De Contrataciones Públicas", de la ley N° 1879/02 "De arbitraje y mediación" y las condiciones del 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". -----

18.ª ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la adjudicación de la contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al Contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto, de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la DNCP, debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato. -----

19.ª LEY DEL CONTRATO.

Las leyes que rigen al Contrato constituyen las vigentes en el Derecho Positivo Paraguayo, por lo que LA PROVEEDORA está obligada a cumplir con todas las normas y reglamentaciones vigentes de la Ley N° 7.021/22, aplicables a esta contratación. -----

20.ª FACULTAD DE LA CONTRATANTE.

El no ejercicio por parte de LA CONTRATANTE de cualquier facultad o derecho previstos en este Contrato o en la Ley, no constituirá pérdida de los mismos permaneciendo inalterables y válidas todas sus cláusulas y condiciones. -----

21.ª COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.

Todas las comunicaciones relacionadas con la ejecución contractual, intercambiadas entre LA CONTRATANTE y LA PROVEEDORA deberán hacerse por escrito y entregadas en el domicilio legalmente constituido en este Contrato. -----

22.ª DOMICILIO.

Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales derivados de este contrato, LA CONTRATANTE (INC) fija su domicilio en su Sede Central ubicada en las calles **Teniente 2do. Alcorta esq. Avda. Fernando de la Mora, de la ciudad de Asunción**, y LA PROVEEDORA fija su domicilio sobre la **Avda. España N° 2028 c/ Avda. Brasilia – Edificio Urano 2do. Piso, de la ciudad de Asunción**, ambos en la República del Paraguay. -----

23.ª SUSCRIPCIÓN.

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha mencionados al inicio del presente documento. -----

FRANCISCO JAVIER BOLTES ESPINOSA
ISA PARAGUAY S.A. *Software Solutions*
LA PROVEEDORA
Paraguay S.A. LA
Paraguay S.A. LA
España 2028 c/ Brasilia - Asunción - Paraguay

GERARDO GUERRERO AGUSTI
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO
PRESIDENCIA CONTRATANTE

ANEXO I - CONTRATO INC N° 010 /2024

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA

Ítem	Descripción	Cantidad	Presentación	Unidad de Medida
01	Servicio de extensión de garantía de licencias de testing y producción de Mifactura por un período de 24 meses.	02	EVENTO	AÑO

ANTECEDENTES

La INC, dentro de su plataforma de emisión de Documentos Tributarios Electrónicos cuenta con: Una plataforma ON PREMISE denominada MIFACTURA para la emisión de los documentos electrónicos tributarios acorde a la reglamentación de SIFEN, Sistema de Facturación Electrónica Nacional de la Dirección Nacional de Impuestos Tributarios.

La plataforma está integrada con el Sistema de Facturación SAP/R3.

OBJETIVOS ESPECIFICO

Proveer a la INC la Extensión de Garantía de los Productos de la Marca MIFACTURA, incluyendo la actualización de versiones, el soporte en modelo 5 x 8 y el mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma.

FUNCIONES DE LA PLATAFORMA

La plataforma integrada permite emitir los 5 tipos de documentos electrónicos que en el Manual de la SIFEN están reglamentados.

La Plataforma está instalada en la infraestructura de la INC y cuenta con un ambiente de testing y otro de producción.

La integración de la solución permite trabajar desde el Sistema de Facturación SAP/R3 y emitir bajo los requerimientos de la SIFEN.

La licencia perpetua adquirida cuenta con soporte en modelo 5 X 8 tanto correctivo, para solucionar posibles problemas del Sistema, su integración a SAP/R3 o acompañamiento en caso de problemas con la DNIT como también evolutivo que permite que todos los cambios que surjan por actualización de versiones o requerimientos de la SIFEN.

El modelo de soporte incluye una atención telefónica, acceso remoto o presencial dentro del horario contratado.

DEFINICIÓN DE ALCANCE

El objetivo de este ítem es obtener la Extensión de Garantía de la plataforma junto con el servicio de soporte correspondiente. Es fundamental que el proveedor garantice el correcto funcionamiento y rendimiento de la plataforma en los productos indicados de manera que no se interrumpa la emisión de los DTE.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Nro.	Especificaciones	Requerimiento	Cumple / No Cumple
1	Documento que acredite la extensión de garantía del Fabricante por 24 meses. La provisión de la Extensión de Garantía debe incluir la documentación oficial del fabricante que cubra la garantía de las Licencias de MIFACTURA y. Dicha garantía debe incluir el soporte preventivo y correctivo del fabricante a través del Oferente como proveedor calificado, más los servicios de soporte asociados a dicha plataforma.	Exigido	
	Soporte técnico preventivo y correctivo. El Oferente deberá brindar: El soporte técnico de la plataforma. El mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma. El soporte para la implantación de procedimientos operativos sobre la plataforma. En caso de que durante el inventario se detecte la falta de documentación de gestión de la plataforma, se deberán completar los procedimientos operativos faltantes en conjunto con la INC. Asesoramiento técnico para la evolución de la plataforma. Asesoramiento técnico para la integración de los servicios de la plataforma con las aplicaciones de la	Exigido	



	<p>INC. El Soporte a la administración y operación de la plataforma.</p> <p>El Soporte a la implantación de acuerdo con la INC, de las herramientas de gestión operativa de la plataforma. Actividades de soporte orientadas a la transferencia de conocimiento al equipo de la INC para el uso, monitoreo, operación, administración, y restauración de los servicios vinculados a la plataforma.</p> <p>El acceso a las últimas versiones del producto y el acompañamiento para la instalación o migración a la misma.</p>		
3	<p>Mesa de Ayuda. El Oferente deberá brindar un soporte de una Mesa de Ayuda:</p> <p>Debe incluir un sistema web de gestión de tickets de soporte.</p> <p>Permitirá gestionar las solicitudes de soporte y resolución de consultas e incidentes de las plataformas indicadas.</p> <p>Estará orientado a resolver rápidamente consultas y/o incidentes vía el propio sistema de gestión de tickets indicado, y/o por vía telefónica, correo electrónico o chat.</p>	Exigido	
4	<p>Horario de cobertura y Periodo. El servicio será bajo la modalidad 5 X 8 (Los días laborales desde las 08:00 hs. Hasta las 16:00 hs. durante 24 meses.</p>	Exigido	
5	<p>Contacto. El Oferente deberá asignar un responsable del servicio y los roles asociados al servicio brindado, los cuales deberán interactuar con las contrapartes de un equipo de trabajo que designará la INC, a dicho efecto deberá facilitar números telefónicos de urgencia, direcciones de correo.</p>	Exigido	
6	<p>Autorización del Fabricante. El Oferente debe presentar una carta que lo acredite como empresa autorizada para la provisión de los servicios solicitados. Se requiere por tanto documentación del Fabricante y/o Distribuidor Autorizado (debidamente comprobado con documento del fabricante) que compruebe que el Oferente está debidamente habilitado para ofrecer la Extensión de Garantía de los productos indicados.</p> <p>Toda la documentación presentada deberá indicar el nombre del Oferente, el Partner de Negocios, o Distribuidor Autorizado para presentar la oferta, la identificación de referencia del presente llamado, y los productos de la plataforma instalada.</p> <p>Dicha documentación deberá permanecer vigente en los plazos a la fecha de la firma del contrato.</p>	Exigido	

FRANCISCO JAVIER BOLTES ESPINOLA
ISA PARAGUAY S.A.
LA PROVEEDORA

 **ISA** Soluciones en Software
Paraguay S.A.
España 2028 cl Brasilia - Asunción - Paraguay



GERARDO GUERRERO AGUSTI
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO
LA CONTRATANTE



ANEXO II - CONTRATO INC N° 010 /2024

PLAN DE PRESTACIÓN 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
1	Servicio de extensión de garantía de licencias de testing y producción de Mifactura	2	AÑO	Sede Central de la Industria Nacional del Cemento	Primer Año del servicio: Deberá iniciarse dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la recepción de la Orden de Servicio y durará 12 meses contados a partir de la fecha de inicio del Servicio. Segundo Año del servicio: Deberá iniciarse dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a la recepción de la Orden de Servicio y durará 12 meses contados a partir de la fecha de inicio del Servicio.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:

Acta de recepción
Frecuencia: 1 acta de recepción por año
Planificación de indicadores de cumplimiento:

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA (se indica la fecha que debe presentar según el PBC)
Acta de recepción 1	Acta de recepción 1	Junio 2024
Acta de recepción 2	Acta de recepción 2	Junio 2025

FRANCISCO JAVIER BOLTÉS ESPINOLA
ISA PARAGUAY S.A.
LA PROVEEDORA

ISA Soluciones en Software
Paraguay S.A.
España 2028 c/ Brasilla - Asunción - Paraguay

GERARDO GUERRERO AGUSTI
INDUSTRIA NACIONAL DEL CEMENTO
LA CONTRATANTE