CONTRATO N° 23/2026

Entre la Dirección Nacional de la Propiedad Intelectual (DINAPI), domiciliada en Avda. España N° 323 casi EE.UU., de la Ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, representada para este acto por su Directora Nacional **ABG. CLAUDIA L. FRANCO QUEVEDO,** con Cédula de Identidad N° 1.011.345, denominada en adelante la CONTRATANTE, por una parte, y, por la otra, la firma **EMPRENDIMIENTOS DEL SUR S.A.**, con RUC N° 80098601-6, domiciliada en República Francesa esquina Azara, en la Ciudad de Asunción, de la República del Paraguay, representada para este acto en calidad de Representante Legal por la Sra. LAURA RAQUEL BENITEZ DE BECKER, con Cédula de Identidad N° 3.998.352, denominado en adelante el proveedor, identificadas en conjunto como "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente "Contrato de Servicio de Extensión de Garantía y Soporte de Servidores", el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es: Servicio de Extensión de Garantía y Soporte de Servidores.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

Los documentos contractuales, que forman parte integral del contrato, además de los documentos contractuales firmados por las partes, son los siguientes:

a) Contrato y sus adendas o modificaciones;
b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus adendas o modificaciones;
c) Los datos cargados en el SICP;
d) La oferta del proveedor;
e) La resolución de adjudicación del contrato emitida por la contratante y su respectiva notificación.

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. IDENTIFICACION DEL CREDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO.

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente contrato está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el ID N°: 485.737.

EDELSUR
Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Franco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION.

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de LICITACIÓN DE MENOR CUANTÍA NACIONAL (MCN) N° 26/2026, convocado por la Dirección Nacional de Propiedad Intelectual (DINAPI). La adjudicación fue realizada según Resolución N° 478/2026, de fecha 25 de setiembre de 2026.

5. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS.

Ítem	Código	Descripción del Bien	Atributos	Características	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total
1	81111811-001	Renovación de garantía y servicio de soporte para servidores marca Dell, por 3 (tres) años.	Unidad de medida: Unidad Presentación: Unidad	Procedencia: EEUU Nro_certificado_origen_nacional: N/A	1	39.103.800	39.103.800
2	81111812-015	Soporte técnico local 24x7 para Servicios Críticos, por 3 (tres) años.	Unidad de medida: Unidad Presentación: Unidad	Procedencia: Paraguay Nro_certificado_origen_nacional: N/A	1	68.988.397	68.988.397
						Total	**108.092.197**

El monto total del presente contrato asciende a la suma de guaraníes **ciento ocho millones noventa y dos mil ciento noventa y siete ($. 108.092.197).**

El Proveedor se compromete a proveer los Bienes a la Contratante y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.

La Contratante se compromete a pagar al Proveedor como contrapartida del suministro de los bienes y/o servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Contractuales.

6. VIGENCIA DEL CONTRATO.

Este contrato tendrá de vigencia desde la suscripción del contrato hasta el cumplimiento total de las obligaciones.

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los bienes y/o servicios deberán ser entregados y/o prestados dentro de los plazos establecidos en el Plan de Entregas y/o prestación de servicios del pliego de bases y condiciones.

8. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

El administrador del contrato será la persona física designada por acto administrativo. En caso de que se precise la modificación del administrador de contrato, el mismo deberá ser comunicado de acuerdo a lo establecido por la DNCP.

EDELSUR Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Fraco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

9. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en las Condiciones Contractuales, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (diez) días calendario siguientes a la firma del contrato.

10. MULTAS.

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en el pliego de bases y condiciones. Superado el monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la contratante podrá aplicar el procedimiento de resolución de contratos de conformidad al Artículo 122 del Decreto N° 2264/24 POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 144 de la Ley N° 7021/22.

11. CAUSALES Y PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENDER, TERMINAR 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° 7021/22, y en las Condiciones Contractuales de este pliego de bases y condiciones.

12. SOLUCION DE CONTROVERSIAS.

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución del contrato se dirimirá conforme con las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las condiciones contractuales del presente pliego de bases y condiciones.

13. ANULACION 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 afectada 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.

14. 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

EDELSUR Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Franco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

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.

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, a los 14 días del mes de octubre de 2026.

EDELSUR
Emprendimientos del Sur S.A.

LAURA RAQUEL BENITEZ DE BECKER
Representante Legal
Emprendimientos del Sur S.A.

ABG. CLAUDIA L. FRANCO QUEVEDO
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

ANEXO N° 01 AL CONTRATO N° 23/2026

1. DETALLE DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

Ítems	Especificaciones Técnicas	Características	Mínimo	EMPRENDIMIENTOS DEL SUR S.A.	
			Exigido	La oferta cumple con las especificaciones requeridas	Observaciones
				(Sí cumple / No cumple)	Oferta Adicional a especificaciones técnicas
1	Marca	DELL Technologies	Exigido	Sí, cumple	Sí, cumple
2	Modelo	PowerEdge R750	Exigido	Sí, cumple	Sí, cumple
3	Service Tag	JGMWQN3, 1HMWQN3	Exigido	Sí, cumple	Renovación de garantía para ambos servidores
4	Cantidad	2 (dos)	Exigido	Sí, cumple	2 (dos)
5	Descripción del servicio	Extensión de garantía de hardware y soporte de fábrica por 36 (treinta y seis) meses. Incluye soporte 24/7 para hardware y software base.	Exigido	Sí, cumple	Extensión de garantía 24/7 por 3 (tres) años.
6	Soporte local y mesa de ayuda	El oferente debe actuar como primer nivel de soporte. Deberá contar con una Mesa de Ayuda local (República del Paraguay) para recepción de incidentes 24/7 y gestión de casos ante el fabricante. Indicar Software de Tickets utilizado.	Exigido	Sí, cumple	Compromiso de soporte de Nivel 1 y escalamiento al fabricante cuando corresponda.
7	Tiempo de respuesta	Respuesta inicial en un tiempo no mayor a 30 minutos para eventos críticos (S1) y según la matriz de SLA estipulada.	Exigido	Sí, cumple	Compromiso de tiempo de respuesta inicial conforme a lo exigido.
8	Tiempo de respuesta in situ	En caso de fallas de hardware, el técnico del oferente deberá estar en el sitio en un tiempo no mayor a 4 (cuatro) horas (Mission Critical) tras el diagnóstico.	Exigido	Sí, cumple	Compromiso de tiempo de asistencia in situ conforme a lo exigido.
9	Soporte de Software	El oferente deberá gestionar los incidentes relacionados con los Hipervisores KVM y Sistema Operativo Linux instalados en los servidores para eso deberá demostrar contar con técnico capacitado.	Exigido	Sí, cumple	Gestión de incidentes de KVM y Linux.
10	Soporte de Hardware	Reemplazo de piezas defectuosas con repuestos nuevos y originales. Incluye diagnóstico y mano de obra in situ.	Exigido	Sí, cumple	Reemplazo de partes conforme a lo exigido.
11	Protección de Datos	La Convocante retendrá los componentes defectuosos tras el reemplazo, en especial medios de almacenamiento, como medida de protección de datos e información institucional.	Exigido	Sí, cumple	Sí, cumple
12	Mantenimiento Preventivo	Al menos 2 (dos) visitas anuales: actualización de Firmware/BIOS (vía iDRAC), previo análisis de impacto sobre los sistemas de producción y con autorización previa de la DINAPI, y limpieza física interna.	Exigido	Sí, cumple	2 (dos) visitas anuales.
13	Entregables	El oferente deberá entregar, en un plazo no mayor a 15 días hábiles de la orden de inicio, el certificado oficial del que valide la extensión de garantía de los dos Service Tags en el portal oficial del fabricante.	Exigido	Sí, cumple	El oferente procederá a entregar la documentación solicitada.

EDELSUR Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Franco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

El proveedor deberá garantizar que el Tiempo de Solución o puesta en funcionamiento, conforme a los tiempos de respuesta previamente establecidos, sea el siguiente:

Niveles de Servicio (SLA) modalidad 24x7x365 - Tiempo de solución.

Niveles de Severidad	Modalidad	Definición	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
S1: Crítica	24x7x365	Equipo fuera de línea o afectación total del servicio.	30 (treinta) minutos a partir de la comunicación de la DINAPI.	Tiempo máximo de resolución: 4 (cuatro) horas.
S2: Alta		Pérdida de redundancia o degradación de performance. El servicio opera pero con riesgo de caída total.	1 (una) hora a partir de la comunicación de la DINAPI.	Tiempo máximo de resolución: 8 (ocho) horas.
S3: Media		Problemas de rendimiento menores o fallas en componentes no críticos.	4 (cuatro) horas a partir de la comunicación de la DINAPI.	Tiempo máximo de resolución: 24 (veinticuatro) horas.
S4: Baja		Consultas de configuración, actualizaciones o mantenimientos.	8 (ocho) horas a partir de la comunicación de la DINAPI.	Tiempo máximo de resolución: 5 (cinco) días hábiles.

Los tiempos establecidos corresponden al restablecimiento del servicio o sustitución física del hardware defectuoso. Se establece un procedimiento formal de validación de incidentes donde el Dpto. de Infraestructura Tecnológica validará el correcto funcionamiento del entorno antes del cierre definitivo del ticket en forma conjunta.

Procedimientos de Medición del SLA, Validación de Incidentes y Escalamiento.

- Criterios de Medición del Tiempo Efectivo:
- Inicio del Cómputo (Tiempo de Respuesta):

El tiempo de respuesta inicial comenzará a computarse desde la emisión del reporte del incidente por parte de la DINAPI (vía correo electrónico, teléfono o sistema de tickets del oferente) hasta la confirmación formal del ticket asignado a un técnico especialista.

- Cómputo del Tiempo de Resolución:

Corresponde al tiempo transcurrido desde la notificación inicial del incidente hasta el restablecimiento total del servicio o la sustitución física del hardware defectuoso, dejando el servidor en estado operativo sobre la plataforma de virtualización KVM.

- Procedimiento Formal de Validación y Cierre de Incidentes Críticos:
- Diagnóstico y Reparación: El personal técnico especializado ejecutará los trabajos in situ o remotos para subsanar la falla de hardware/software base.
- Pruebas de Funcionamiento: Finalizada la intervención, el técnico realizará las pruebas de validación operacional en conjunto con el personal de la DINAPI.
- Informe Técnico y Cierre: El Departamento de Infraestructura Tecnológica de la DINAPI procederá a la firma del Informe Técnico correspondiente. El ticket no se considerará cerrado ni resuelto administrativamente sin la validación previa y conformidad escrita de la DINAPI.
- Mecanismo de Escalamiento Operativo:

EDELSUR Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Franco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

El oferente deberá presentar en su oferta una matriz formal de contacto con niveles de escalamiento técnico y jerárquico:

- Nivel 1 (Mesa de Ayuda Local): Recepción y canalización de requerimientos 24/7.
- Nivel 2 (Ingeniería / Especialistas Onsite): Diagnóstico avanzado y reemplazo de partes in situ.
- Nivel 3 (Gerencia de Soporte / Representante del Oferente): Escalamiento ejecutivo y gestión directa con el centro de soporte global del fabricante (DELL Technologies).

Esquema de Penalidades por Incumplimiento de Niveles de Servicio

Ante el incumplimiento injustificado de las métricas de SLA o entregables exigidos, la convocante aplicará el siguiente esquema de penalidades financieras sobre la facturación o pagos contractuales pendientes:

Tipo de incumplimiento	Definición	Penalidad Aplicable
Demora en Respuesta Inicial (S1 y S2)	Exceso sobre el tiempo de respuesta inicial estipulado para severidades S1 (30 min) o S2 (1 hora).	Multa equivalente al 0.5% del monto total del contrato por cada hora acumulada de retraso.
Demora en Resolución de Incidente Crítico (S1)	Exceso sobre el plazo de resolución de 4 (cuatro) horas en fallas de Severidad Crítica.	Multa equivalente al 1% del monto total del contrato por cada hora de demora en la puesta en funcionamiento del servidor.
Demora en Resolución de Incidente Alto (S2)	Exceso sobre el plazo de resolución de 8 (ocho) horas en fallas de Severidad Alta.	Multa equivalente al 0.5% del monto total del contrato por cada hora de demora.
Demora en Resolución Media/Baja (S3 y S4)	Exceso sobre los plazos contractuales fijados para S3 (24hrs) y S4 (5 días hábiles).	Multa del 0.1% del monto total del contrato por cada día hábil de exceso.
Incumplimiento de Entregable (Certificado Oficial)	Demora en la entrega del Certificado Oficial de Extensión de Garantía de DELL tras el día 15 hábil.	Multa del 0.2% del monto total del contrato por cada día de atraso hasta la efectiva validación en el portal de la marca.

2. PLAN DE ENTREGA DE LOS BIENES

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

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Lugar	Plazo de entrega
1	Renovación de garantía y servicio de soporte para servidores marca Dell, por 3 (tres) años.	1	Unidad	DINAPI Avda. España N.° 323 c/ EE.UU., ciudad de Asunción.	Garantía: 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la recepción de la orden de servicio por parte del proveedor. Servicio de soporte: Durante 36 (treinta y seis) meses, posteriores a la provisión de la garantía.

EDELSUR
Emprendimientos del Sur S.A.

Abg. Claudia L. Franco Quevedo
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual

3. PLAN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Lugar	Plazo de entrega
2	Soporte técnico local 24x7 para Servicios Críticos, por 3 (tres) años.	1	Unidad	DINAPI Avda. España N.° 323 c/ EE.UU., ciudad de Asunción.	Durante 36 (treinta y seis) meses, posteriores a la provisión de la garantía

EDELSUR
Emprendimientos del Sur S.A.

LAURA RAQUEL BENITEZ DE BECKER
Representante Legal
Emprendimientos del Sur S.A.

ABG. CLAUDIA L. FRANCO QUEVEDO
Directora Nacional
Dirección Nacional de Propiedad Intelectual