UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

ADENDA N° 01 – LPN N° 32/2016

Asunción, 31 de agosto de 2016

Señores
PRESENTE

De nuestra consideración:

En atención a lo establecido en el punto IAO 8.1 de la Sección I. Datos de la Licitación (DDL) del Pliego de Bases y Condiciones, para la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL Nº 32/2016 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO PARA EL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY - ID N° 307.168**, aprobada por Resolución N° 10, Acta N° 62, de fecha 18 de agosto de 2016 del Directorio de la Institución, cumplimos en informar las siguientes modificaciones:

Punto 1
En la Sección III. Servicios Requeridos, se agrega lo siguiente:

Para todos los lotes se establece lo siguiente:
El plazo para la emisión de la orden de inicio, luego de la firma del contrato, es de 5 (cinco) días hábiles.

Punto 2
En la Sección III. Servicios Requeridos, LOTE N° 2. SOPORTE PARA INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE, los apartados "Forma de Trabajo" y "Documentación y Condiciones del Servicio", quedan redactados de la siguiente manera:

FORMA DE TRABAJO
Se elaborará previamente con el DIOT un Plan de Actividades, en donde se estipularán la cantidad de horas a ser ejecutadas, y luego certificadas por el Supervisor, las cuales serán registradas mediante las Boletas de Servicio y documentación técnica de la implementación al finalizar los trabajos.

DOCUMENTACION y CONDICIONES DEL SERVICIO
ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO: La administración del contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
DURACION DEL CONTRATO: El plazo de vigencia del contrato será de 12 (doce) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio de Servicio.
GARANTÍA DE BUEN SERVICIO: mediante una carta en carácter de declaración jurada, en donde el Oferente garantice durante el periodo de ejecución de los trabajos, la eficiencia y calidad de los servicios.
ACTA DE INICIO DEL SERVICIO: se suscribirá un documento elaborado por la GTIC como ACTA DE INICIO DE SERVICIO, entre un representante de la GTIC y un representante de La Contratada.
ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: El personal interviniente por La Contratada deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad de la Información, dado que el personal contratado podría acceder a información confidencial de la institución.
La firma del Acuerdo de Confidencialidad se realizará al momento de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio. La División Procesos Administrativos de la GTIC será la responsable de gestionar la firma de dichas documentaciones.
En caso que se incorporen otros funcionarios o empleados de La Contratada, la División Procesos Administrativos será la encargada de gestionar la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los mismos.
Acuerdo de Nivel de Servicio: La Contratada suscribirá un acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en Ingles) en el mismo acto que la firma del Acta de Inicio de Servicio.
Tiempo de respuesta:

- Crítico: 1 (una) hora desde la comunicación del incidente.
- Medio: 3 (tres) horas desde la comunicación del incidente

La Contratada deberá proveer el nombre y número telefónico del contacto y un correo electrónico para gestionar los reclamos de urgencia.
Acta de Conformidad: El supervisor emitirá un acta donde consten los productos finalizados y aprobados en el ámbito de sus funciones.
Boletas de servicio: La Contratada deberá llevar registro de servicios realizados emitidos por la Contratada donde conste hora de inicio y fin, fecha y trabajo realizado en dicha fecha. Una copia deberá proveerse al Supervisor.
ACTA de RECEPCION DEFINITIVA: con la última factura de La Contratada se emitirá además del Acta de

Lic. Cynthia Pérez López
Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación

Alba Patricia Galeano
Directora
Unidad Operativa de Contratación

Silvia Núñez
Gerente "GPL"

CARLOS D. BENÍTEZ VIEIRA
Sub Gerencia Gral. de Admin. y Finanzas
Sub Gerente Gral.

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

ADENDA N° 01 – LPN N° 32/2016

Conformidad, un Acta de Recepción Definitiva que será suscripta por un representante de La Contratada y el representante de la GTIC.

Punto 3

En la Sección III. Servicios Requeridos, LOTE 6. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE EXPEDIENTES, el apartado "Documentación y Condiciones del Servicio", queda redactado de la siguiente forma:

DOCUMENTACION y CONDICIONES DEL SERVICIO

Horario y Lugar de Trabajo: Todos los trabajos, deberán ser realizados en las oficinas del BCP, y en horario laboral según se indica a continuación:

Para nuevas funcionalidades: Las actividades de desarrollo de nuevas funcionalidades se realizarán en horario normal del BCP de 8:00 a 16:00hs.

Para servicios fuera del horario normal/ordinario (de 08:00 hs. a 16:00 hs.) deberá ser comunicado en cada caso el ingreso o permanencia del personal de La Contratada al Supervisor de la GTIC, quien se encargará de los trámites correspondientes.

ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO: La administración del contrato estará a cargo de la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

DURACION DEL CONTRATO: El plazo de vigencia del contrato será de 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio de Servicio.

GARANTÍA DE BUEN SERVICIO: mediante una carta en carácter de declaración jurada, en donde La Contratada garantizará durante el periodo de ejecución de los trabajos, la eficiencia y calidad de los servicios.

ACTA DE INICIO DEL SERVICIO: se suscribirá un documento elaborado por la GTIC como ACTA DE INICIO DE SERVICIO, entre un representante de la GTIC y un representante de La Contratada.

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD: El personal interviniente por La Contratada deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad de la Información, dado que el personal contratado podría acceder a información confidencial de la institución.

La firma del Acuerdo de Confidencialidad se realizará al momento de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio. La División Procesos Administrativos de la GTIC será la responsable de gestionar la firma de dichas documentaciones.

En caso que se incorporen otros funcionarios o empleados de La Contratada, la División Procesos Administrativos será la encargada de gestionar la firma del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los mismos.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: La Contratada suscribirá un acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en Ingles) en el mismo acto que la firma del Contrato.

Para nuevas funcionalidades: Las actividades de desarrollo de nuevas funcionalidades se realizarán en horario normal del BCP de 8:00 a 16:00hs.

Para resolución por fallas del sistema: El horario de soporte técnico para resolución por falla del Sistema será a pedido del BCP en horario normal o en horas extraordinarias. Se entiende por falla del Sistema un evento donde un componente de la aplicación falla en responder a las instrucciones del operador, falla al ejecutar su función normal, o situaciones donde el rendimiento del Sistema está degradado.

En estos casos, el BCP requiere que el soporte sea brindado en la brevedad y dentro de las 3 horas siguientes al reporte del problema a La Contratada. La Contratada deberá proveer el nombre y número telefónico del contacto y un correo electrónico para gestionar los reclamos de urgencia.

Acta de Conformidad: El supervisor técnico, emitirá un acta donde consten los productos finalizados y aprobados en el ámbito de sus funciones.

Boletas de servicio: La Contratada deberá llevar registro de servicios realizados donde conste hora de inicio y fin, fecha y trabajo realizado en dicha fecha. Una copia deberá proveerse al Contraparte técnico de La Contratante.

ACTA de RECEPCION DEFINITIVA: con la última factura de La Contratada se emitirá además del Acta de Conformidad, el Acta de Recepción Definitiva que será suscripta por un representante de La Contratada y un representante de la GTIC.

Punto 4

En la Sección IV. Condiciones Especiales del Contrato, las CGC 14.1, 14.2 y 14.3; y 27.5 quedan redactadas de la siguiente forma:

CGC 14.1; 14.2 y 14.3	El Pago se realizará dentro de los 30 días de la presentación de la factura correspondiente y la conformidad del área técnica y del área funcional sobre las horas efectivas y precios facturados. La Contratante abonará a La Contratada el importe que corresponda por producto finalizado y

Alba Patricia Galeano
Directora
Unidad Operativa de Contratación

Silvia Núñez
Gerente "GPL"

CARLOS D. BENÍTEZ VIF
Sub Gerencia Gral. de Admin. y Fi
Sub Gerente Gral.

UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIÓN

ADENDA N° 01 – LPN N° 32/2016

	en base a las horas efectivamente ejecutadas para la consecución de dicho producto y conforme Plan/Cronograma de Trabajo/Actividades especificado. Para la tramitación de todos los pagos se requerirá acompañar el Acta de Conformidad correspondiente a la factura emitida por La Contratada. Para la tramitación del primer pago, se requerirá acompañar el Acuerdo de Confidencialidad y el Acta de Inicio del Servicio. Para la tramitación del último pago, se requerirá acompañar el Acta de Recepción Definitiva. A ese efecto, el Contratista deberá indicar su número de cuenta habilitada en una entidad sujeta a las disposiciones de la "Ley No. 861 General de Bancos, Financieras y Otras Entidades de Crédito", en la cual la Contratante depositará los fondos del pago correspondiente. El pago se hará en base a los precios que figuran en la Lista de Precios. Se retendrá el equivalente a cero punto cuatro por ciento (0.4%) sobre el importe de la factura, deducido los impuestos correspondientes, conforme lo establecido en el Art. 41 de la Ley 3439/07, que modifica a la Ley 2051/03 de "Contrataciones Públicas".
CGC 27.5	**El plazo para reparar o reemplazar los bienes y/o servicios será como sigue:** Lote 1: máximo 12 horas para programas de complejidad alta, máximo 6 horas para programas de complejidad media y máximo 3 horas para programas de complejidad baja. Lote 2: Crítico: 1 (una) hora desde la comunicación del incidente. Medio: 3 (tres) horas desde la comunicación del incidente. Lote 3: según requerimiento. Lote 4: según requerimiento. Lote 5: según requerimiento. Lote 6: para resolución por fallas del sistema: el BCP requiere que el soporte sea brindado en la brevedad y dentro de las 3 horas siguientes al reporte del problema a La Contratada. Lote 7: según requerimiento. Lote 8: máximo 12 horas para flujos de complejidad alta, máximo 6 horas para flujos de complejidad media y máximo 3 horas para flujos de complejidad baja. Lote 9: máximo 12 horas para programas de complejidad alta, máximo 6 horas para programas de complejidad media y máximo 3 horas para programas de complejidad baja. Lote 10: máximo 12 horas para programas de complejidad alta, máximo 6 horas para programas de complejidad media y máximo 3 horas para programas de complejidad baja. **Obs.: Todos los plazos serán contados a partir de la solicitud por escrito del Banco.**

Atentamente,

ALBA PATRICIA GALEANO
Directora
Unidad Operativa de Contratación

SILVIA PATRICIA NÚÑEZ
Gerente
Gerencia de Patrimonio y Logística

CARLOS BENITEZ VIEIRA
Sub Gerente General
Sub Gerencia Gral. de Administración y Finanzas

ROLANDO ARRÉLLAGA Y.
Gerente General
Banco Central del Paraguay