



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 084/2025 de fecha 13 de noviembre de 2025

RESOLUCIÓN C.A. N° 084-009/2025

POR LA QUE SE APRUEBAN LA ACLARACIÓN N° 1 Y LA MODIFICACIÓN PARCIAL AL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES DE LA SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA NACIONAL N° 20/2025 “SERVICIO DE PLATAFORMA GESTIÓN DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS”, CON ID N° 476.789.

VISTO: El Expediente Digital identificado como CA/N° 2461/2025, recepcionado en la Secretaría del Consejo de Administración, en fecha 12 de noviembre de 2025, el cual contiene la Providencia de la Gerencia de Abastecimiento y Logística, que remitió el Memorando DOP/DLI1/N° 1350/2025, de fecha 12 de noviembre de 2025, del Departamento de Licitaciones – Sección Gestión de Ofertas, de la Dirección Operativa de Contrataciones, por la que se eleva a consideración de la Máxima Autoridad, la solicitud de aprobación de la Aclaración N° 1, y la Modificación Parcial al Pliego de Bases y Condiciones, de la Subasta a la Baja Electrónica Nacional N° 20/2025 “SERVICIO DE PLATAFORMA GESTIÓN DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS”, con ID N° 476.789; y

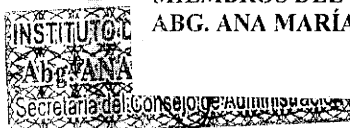
CONSIDERANDO: Que, la Aclaración N° 1, representan aclaraciones realizadas sobre las Bases y Condiciones del respectivo Pliego; ello a raíz de las consultas realizadas por los potenciales oferentes, las respuestas suministradas (remitida a través de correo electrónico institucional), son de exclusiva responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones;

Que, la Modificación Parcial, representan modificaciones realizadas sobre las Bases y Condiciones del respectivo Pliego; ello a raíz de lo solicitado por la Unidad solicitante, las respuestas suministradas (remitida a través de correo electrónico institucional), son de exclusiva responsabilidad de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones;

Que, la propuesta en cuestión, cuenta con el parecer favorable del Gerente de la Gerencia de Abastecimiento y Logística y con el aval de la Directora de la Dirección Operativa de Contrataciones, garantizando así sus conformidades, en los términos del Formulario de Recepción de Expedientes para tratamiento por el Consejo de Administración del IPS y del Memorando DOP/DLI1/N° 1350/2025, de fecha 12 de noviembre de 2025, suscritos por los mismos;

Por tanto, en uso de sus atribuciones,

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO /SR. JOSÉ JARA ROJAS
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO. Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



Instituto de Previsión Social
Consejo de Administración

Acta N° 084/2025 de fecha 13 de noviembre de 2025

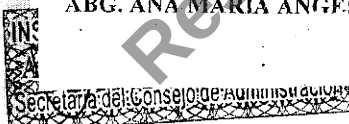
RESOLUCIÓN C.A. N° 084-009/2025

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

RESUELVE:

- 1º) Aprobar la Aclaración N° 1, al Pliego de Bases y Condiciones de la Subasta a la Baja Electrónica Nacional N° 20/2025 "SERVICIO DE PLATAFORMA GESTIÓN DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS", con ID N° 476.789, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 10 (diez) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 2º) Aprobar la Modificación Parcial, al Pliego de Bases y Condiciones de la Subasta a la Baja Electrónica Nacional N° 20/2025 "SERVICIO DE PLATAFORMA GESTIÓN DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS", con ID N° 476.789, conforme al Anexo, el cual se encuentra refrendado por la Secretaria del Consejo de Administración y las Áreas Técnicas respectivas, que consta de 05 (cinco) fojas y se adjunta a la presente Resolución.-----
- 3º) Establecer que la Gerencia de Abastecimiento y Logística y la Dirección Operativa de Contrataciones, son las responsables de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración.-----
- 4º) Comunicar a quienes corresponda y archivar-----
SC/jo/pb.-

FDO.: DR. JORGE MAGNO BRÍTEZ ACOSTA, PRESIDENTE
DR. GUSTAVO ALBERTO GONZÁLEZ MAFFIODO/SR. JOSÉ JARA ROJAS
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ABG. ANA MARÍA ANGÉLICA CASTRO AQUINO, Secretaria del Consejo de Administración



El presente instrumento es de carácter público, garantizando la transparencia de la gestión pública. Se podrá acceder al mismo de forma libre, conforme a la reglamentación legal vigente que rige la materia, en atención al principio de publicidad de la administración pública, con excepción de aquellos documentos que por su naturaleza, su acceso se encuentre restringido por la Ley.



SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA NACIONAL N° 20-25 “SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS” ID N° 476.789

ACLARACIÓN N° 1

Asunción, de noviembre de 2025.

AL OFERENTE:

Con relación al proceso licitatorio individualizado como SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA NACIONAL N° 20-25 “SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS” ID N° 476.789, se realizan las siguientes aclaraciones a las consultas realizadas por el/los potencial/es oferente/es:

Consulta 1 - ACLARACIÓN SOBRE SISTEMA TELEFÓNICO ACTUAL Y DISPONIBILIDAD DE CANALES SIP TRUNK

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 16, que establece: “La herramienta deberá contar con un módulo de visualización que muestra el historial por donde anteriormente el asegurado ha contactado al centro de atención del IPS, además de indicar el historial y el canal por donde ingresó la interacción” Se solicita a la Entidad Convocante aclarar y detallar los siguientes aspectos técnicos necesarios para definir el esquema de integración telefónica del sistema propuesto:

Sistema telefónico actual del IPS: Indicar cuál es la central telefónica o PBX actualmente utilizada por la institución (marca, modelo, versión o tecnología empleada: analógica, digital, IP o híbrida). Especificar si el sistema actual posee capacidades SIP nativas o requiere pasarelas externas para la conexión con plataformas IP.

Capacidad de canales SIP disponibles: Confirmar si el IPS dispone actualmente de canales SIP Trunk suficientes (mínimo 120 concurrentes) para garantizar la correcta integración con la nueva plataforma omnicanal.

RESPUESTA: Se aclara que no es requerida una integración obligatoria como se menciona. Si se dispone de canales suficientes. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 2 - ACLARACIÓN SOBRE INTEGRACIÓN CON PLATAFORMAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL IPS

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 7, que establece:

“El servicio de experiencia clientes debe proveer APIs que permitan interconectar plataformas internas o externas del IPS por medio del uso de estas.”

Se solicita aclarar y detallar cuales serían las plataformas Internas y Externas del IPS donde se utilizarían dichos APIs. Se solicita confirmar y detallar: Cuáles son las plataformas internas del IPS con las que se deberá integrar la solución mediante APIs. Cuáles son las plataformas externas previstas para integración. Si la integración con dichas plataformas deberá ser entregada e implementada como parte del contrato, o solo prevista a nivel de capacidad técnica del sistema.

RESPUESTA Se aclara que el objeto mismo de la solución determina las integraciones necesarias para su correcto funcionamiento, y las mismas forman parte del servicio. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

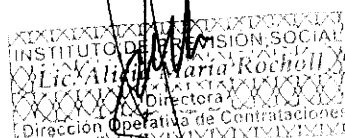
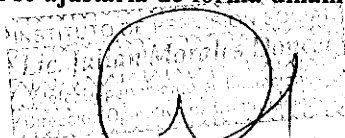
Consulta 3 - ACLARACIÓN SOBRE CANTIDAD DE SUPERVISORES Y ADMINISTRADORES

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 2, que establece:

“En el escenario presentado por los oferentes, deberán incluir todo lo necesario para proveer un servicio en un entorno unificado para agentes, supervisores y administradores, estos deberán tener la facilidad de conexión desde internet de manera segura sin la necesidad de involucrar hardware o software adicionales en los puestos de trabajo.”

Se solicita a la Entidad Convocante especificar la cantidad exacta de Supervisores y Administradores que deberán ser considerados dentro de la plataforma y su correspondiente esquema de licenciamiento.

RESPUESTA Se aclara que el total es de 120 como se especifica en los requerimientos, indistintamente de los roles mencionados, el cual se ajustaría de forma dinámica conforme a la necesidad del IPS. Por lo tanto el





oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 4 - ACLARACIÓN SOBRE CANTIDAD DE SUPERVISORES Y ADMINISTRADORES

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 1, que establece:

“El servicio podrá entregarse desde un entorno Cloud y contemplar todas las licencias y herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de 120 puestos concurrentes de atención.”

Se solicita: A efectos de garantizar la presentación de una propuesta ajustada a los requerimientos de la Entidad, solicitamos confirmar expresamente si:

La implementación local (on-premise) de la plataforma, utilizando infraestructura del Data Center del IPS, es admisible como alternativa técnica válida al entorno Cloud mencionado, siempre que cumpla con las funcionalidades, niveles de servicio y seguridad requeridos.

RESPUESTA Se aclara que, en caso de presentarse una implementación local, el oferente deberá contemplar todos los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 5 - ACLARACIÓN SOBRE LOS ENTREGABLES

En relación al Punto Entregables

“ Plataforma Omnicanal Funcional: Una plataforma completamente integrada que gestione todos los canales de comunicación, implementando el acceso por llamadas de voz, chat en línea, y whatsapp, y la gestión de todas las interacciones con el asegurado.”

Consulta

Se solicita al convocante confirmar si los servicios requeridos se limitan exclusivamente a llamadas de voz, chat en línea y WhatsApp, o si deberán incluir además la gestión de interacciones en otros canales, tales como correo electrónico y redes sociales, entre otros.

RESPUESTA Se aclara que los canales mencionados también deben ser gestionados como se menciona en el alcance del proyecto Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 6 - ACLARACIÓN SOBRE LOS ENTREGABLES

En relación con los Detalles de los Bienes y/o Servicios del Pliego de Bases y Condiciones, específicamente en el apartado “Implementación de Plataforma Centralizada”, punto en que se establece:

“Gestionar los datos relacionados al Asegurado: La solución contemplará la implementación de una solución tipo CRM que soporte la integración de múltiples canales de comunicación y permita un seguimiento completo de las interacciones con los asegurados.”

Consulta

Teniendo en cuenta que el objeto del presente llamado se refiere expresamente a la prestación de servicios de Contact Center Omnicanal, solicitamos aclaración respecto al alcance técnico del requerimiento señalado.

En particular, se requiere precisar:

1. Si la expresión “solución tipo CRM” debe entenderse como la incorporación de funcionalidades integradas de gestión de asegurados dentro de la plataforma omnicanal, es decir, módulos que permitan el registro y trazabilidad de interacciones (tickets, historial, campañas, etc.), o
2. Si, por el contrario, se solicita la provisión e implementación de un sistema CRM completo e independiente, con sus propios módulos de gestión comercial, atención al cliente, marketing y análisis de datos.

RESPUESTA Se aclara que las apreciaciones del punto 1 son correctas. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Jaime Caballero
Gerente General
Dirección de Administración y Logística

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Sección Gestión de Oferta
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Morales
Director General
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Ana María Casero
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

Consulta 7 - POSTERGACION DE LA FECHA DE APERTURA

7. Por la presente, y en el marco del proceso licitatorio identificado como ID N.º 476789, solicitamos respetuosamente la postergación de la fecha prevista para la apertura de ofertas, atendiendo a razones de orden técnico y operativo que afectan directamente la calidad y alcance de las propuestas a ser presentadas.

Fundamentos de la solicitud

Dada la implementación de una compleja Plataforma Integral de Gestión de Llamadas y Contactos (Omnicanal) para el IPS

— reviste un alto grado de complejidad técnica y funcional, al involucrar:

1. Integración de múltiples tecnologías y servicios, incluyendo telefonía IP, CRM, gestión de canales digitales (voz, chat, WhatsApp, redes sociales), y sistemas de atención y registro de asegurados.
2. La necesidad de interoperar con diversas plataformas internas y externas del IPS, según lo mencionado en las especificaciones técnicas del pliego.
3. La preparación de una oferta que debe contemplar licenciamiento, arquitectura de red, seguridad, infraestructura y plan de implementación escalonado, garantizando niveles de servicio, disponibilidad y soporte adecuados para una operación de gran escala institucional (120 puestos concurrentes).

Considerando dichos factores, el plazo actualmente establecido resulta insuficiente para desarrollar una propuesta técnica y económica integral, que cumpla plenamente con las expectativas del IPS y permita ofrecer una solución más ventajosa en términos de eficiencia, costo y sustentabilidad operativa.

La ampliación del plazo de presentación y apertura de ofertas favorecerá la participación de más oferentes calificados, promoviendo una mayor competencia y, por ende, mejores condiciones para la Entidad Convocante, conforme a los principios de transparencia, economía y eficiencia establecidos en la Ley N.º 2051/03 y su reglamentación.

Por los motivos expuestos, solicitamos atentamente a la convocante que se postergue la fecha de apertura de ofertas por un plazo razonable —no menor a 10 (diez) días hábiles— a fin de permitir la preparación y presentación de propuestas completas, técnicamente fundamentadas y competitivas.

RESPUESTA El oferente deberá ajustarse a lo establecido en los Datos del SICP.

Consulta 8 - Dimensionamiento del Gravador

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso a. Implementación de Plataforma Omnicanal, específicamente en el apartado 42, que establece:

“El almacenamiento será como mínimo de 6 meses de grabaciones y con la capacidad de generar respaldos para alcanzar más tiempos de almacenamiento de grabaciones.”

A fin de dimensionar adecuadamente la infraestructura de almacenamiento, la base de datos y los mecanismos de respaldo, se solicita a la Entidad Convocante:

- Cantidad promedio de llamadas diarias, mensuales y anuales, diferenciando si fuera posible entre llamadas atendidas y no atendidas.
- Duración promedio de las llamadas, con el fin de estimar el espacio de grabación requerido por interacción.
- Proyección esperada de crecimiento del tráfico de llamadas durante la vigencia del contrato.

Sin esta información, resulta imposible establecer con precisión los requerimientos de hardware, almacenamiento en la nube o soluciones híbridas que garanticen la continuidad operativa y el cumplimiento de los plazos de retención de grabaciones solicitados.

RESPUESTA Se aclara que a modo referencial actualmente manejamos aproximadamente 250.000 llamadas mensuales con una tasa de gestión del 68%, con un tiempo promedio de atención de 3 minutos. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
GERENTE
Gerencia de Asesoría Jurídica y Logística

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Sección Gestión de Oferta
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. María Roccholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. María Roccholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. María Roccholl
Secretaría de Consejo de Administración

Consulta 9 - DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS - CHATBOT

En relación con el punto “Especificaciones de la Plataforma de Gestión de Llamadas y Contactos”, inciso b. Whatsapp y sesiones de chat/voice bot, específicamente en el apartado 1 de DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS que establece:

“ El servicio de Bot híbrido debe contener las siguientes funcionalidades y características a modo de satisfacer las necesidades de los asegurados en cuanto a la atención durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando una atención inmediata, sin demoras y con información precisa, para los siguientes puntos: “

Dado que el presente llamado contempla una plataforma omnicanal que ofrecerá una experiencia integral y unificada de atención, donde el chatbot atenderá sesiones de interacción a través de diversos canales (sitio web, redes sociales, mensajería WhatsApp, entre otros), se solicita a la Entidad Convocante definir el volumen estimado de interacciones multicanales que se espera gestionar en forma diaria, semanal y mensual y el tiempo máximo de retención de datos y registros estadísticos para reportes históricos de uso y desempeño del sistema.

Fundamento técnico de la consulta

La definición del volumen de interacciones es un elemento esencial para garantizar:

- El correcto dimensionamiento del motor de automatización (bot) y sus licencias concurrentes.
- La adecuada capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos (mensajes, registros y logs).
- La planificación de la base de datos y del sistema de reportes estadísticos, en línea con los niveles de servicio (SLA) requeridos por el IPS.

Sin esta información, no es posible establecer con precisión la capacidad de procesamiento concurrente, el espacio de almacenamiento necesario ni el rendimiento del sistema en escenarios de alta demanda.

RESPUESTA Se aclara que actualmente no es posible precisar esa información, sino debe estimarse conforme al flujo de llamadas, cantidad de asegurados como publico objetivo y la experiencia técnica de los potenciales oferentes. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 10 - SOLICITUD DE PRORROGA

Por medio de la presente, y en el marco del proceso licitatorio identificado con ID N.º 476789, solicitamos formalmente la postergación de la fecha de apertura de ofertas por un plazo no menor a quince (15) días calendario. Esta petición se fundamenta en la necesidad de abordar con rigor las razones de orden técnico que demanda la elaboración de una propuesta integral. Dada la alta complejidad y el nivel de detalle de los requerimientos establecidos por la convocante, resulta indispensable disponer de tiempo suficiente para reforzar nuestros recursos técnicos y garantizar la presentación de una solución que cumpla cabalmente con las exigencias del proyecto, lo cual, además, contribuye a fomentar una mayor participación de los competidores.

RESPUESTA: El oferente deberá ajustarse a lo establecido en los Datos del SICP.

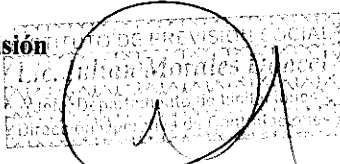
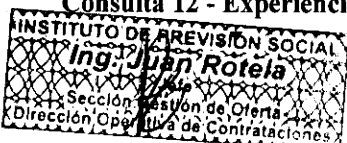
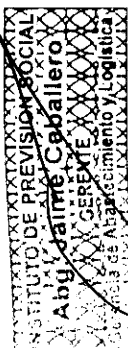
Consulta 11 - Antigüedad IPS

En relación al requerimiento de antigüedad mínima de 12 y 3 meses en el Instituto de Previsión Social (IPS) para el personal técnico, se solicita confirmar si se considera válido el cumplimiento de dicha antigüedad mediante contratos laborales que acrediten la relación por el tiempo requerido, siempre que el profesional se encuentre actualmente registrado en IPS.

La consulta se formula considerando que en muchos casos el vínculo laboral puede estar formalizado mediante contrato desde hace más de 12 o 3 meses, aunque el registro en IPS haya sido posterior, y que dicha situación refleja una relación laboral continua y verificable

RESPUESTA: Se aclara que para efectos del cumplimiento del requisito de antigüedad mínima serán considerados válidos los contratos laborales que acrediten una relación por el tiempo requerido, siempre que el profesional se encuentre actualmente registrado en IPS y pueda verificarse la continuidad del vínculo. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 12 - Experiencia Provisión





En relación al requerimiento de demostrar experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos por un monto equivalente al 50 % del total ofertado, dentro del periodo 2020–2024, quisiéramos confirmar si, además de las actas de culminación, se consideran válidos los contratos vigentes acompañados de certificados de conformidad emitidos por las instituciones contratantes.

Esta consulta se formula considerando que, en el ámbito privado, no es habitual la emisión de actas de culminación formales, especialmente en contratos de prestación continua. Sin embargo, dichos contratos cuentan con respaldo documental, conformidades periódicas y facturación demostrable que acreditan la efectiva ejecución de los servicios. Agradecemos su gentil aclaración al respecto, a fin de estructurar adecuadamente la documentación de experiencia conforme a los criterios establecidos en el pliego.

RESPUESTA: Se aclara que es correcta la apreciación siempre y cuando se ajusten a los periodos establecidos. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 13 - Direccionamiento técnico en especificaciones de integración

El pliego exige integración con plataformas internas y externas del IPS mediante APIs REST y Web Services (apartado 7), sin especificar cuáles ni su documentación técnica.

Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento incluyendo una lista detallada de las plataformas a integrar, sus protocolos, documentación técnica y si la integración debe ser entregada o solo prevista.

Normativa: Art. 33 y 34 de la Ley 7021/22 – Principio de igualdad y libre concurrencia.

RESPUESTA: Se aclara que las integraciones forman parte estándar de procesos de implementación de este tipo conforme a los servicios solicitados. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 14 - Direccionamiento en CRM

El pliego menciona “solución tipo CRM” sin aclarar si se trata de un módulo integrado o un sistema independiente.

Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento especificando si se exige un CRM completo o solo funcionalidades integradas en la plataforma omnicanal.

Normativa: Art. 52 de la Ley 7021/22 – Criterios de adjudicación deben ser claros y objetivos.

RESPUESTA: Se aclara que lo mencionado corresponde a funcionalidades integradas como se detalla en los requerimientos, características de soluciones orientadas a una gestión centralizada de las relaciones con el asegurado para este caso. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 15 - Direccionamiento en WebRTC

Se exige telefonía basada en WebRTC sin admitir otras tecnologías equivalentes.

Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo tecnologías SIP estándar compatibles con navegadores. Normativa: Art. 34 – Igualdad de condiciones técnicas.

RESPUESTA: Se aclara que el requerimiento mencionado corresponde a un estándar de código abierto utilizado por varias soluciones del mercado y brinda una gran ventaja operativa, seguridad y compatibilidad. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 16 - Direccionamiento en canales digitales

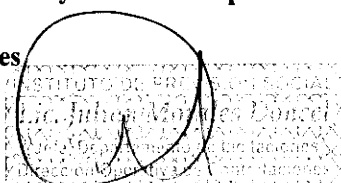
Se mencionan canales como WhatsApp, Facebook, Instagram, sin admitir equivalentes.

Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes según disponibilidad del proveedor.

Normativa: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas.

RESPUESTA: Se aclara que lo solicitado corresponde a lo mínimo requerido como los canales más difundidos hoy día, siendo aceptada la integración con canales adicionales. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 17 - Volumen de interacciones





No se especifica el volumen esperado de interacciones por canal.

Petitorio: Se solicita indicar el volumen diario, mensual y anual por canal para dimensionar infraestructura.

Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica requiere datos verificables.

RESPUESTA: Se aclara que se especifica un volumen mensual total independiente del canal, con lo cual el oferente podría realizar sus estimaciones de acuerdo con su solución, experiencia y conocimiento del mercado. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 18 - Grabaciones y almacenamiento

Se exige almacenamiento de 6 meses sin indicar volumen de llamadas ni duración promedio. Petitorio: Se solicita detallar cantidad promedio de llamadas, duración y tasa de crecimiento esperada. Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica requiere datos verificables.

RESPUESTA: Se aclara que a modo referencial actualmente manejamos aproximadamente 250.000 llamadas mensuales con una tasa de gestión del 68%, con un tiempo promedio de atención de 3 minutos. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 19 - Modalidad de implementación (Cloud vs. On-Premise)

El pliego favorece entornos Cloud sin admitir explícitamente alternativas locales.

Petitorio: Se solicita incluir expresamente la posibilidad de implementación On-Premise como alternativa válida, siempre que cumpla con los requisitos técnicos.

Normativa: Art. 34 de la Ley 7021/22 – No discriminación por condiciones técnicas no justificadas.

RESPUESTA: Se aclara que la implementación local está considerada una alternativa válida, para lo cual el oferente deberá contemplar todos los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 20 - Cantidad de sesiones de chatbot

Se exige 200.000 sesiones mensuales sin justificar el volumen ni permitir escalabilidad progresiva. Petitorio: Se solicita justificar el volumen y permitir escalabilidad según demanda real.

Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica proporcional.

RESPUESTA: Se aclara que el volumen mencionado fue elaborado en base a las interacciones que hoy tiene el IPS en cuanto a llamadas y uso de las aplicaciones. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 21 - Consulta sobre soporte técnico 7x24x365

Se exige soporte permanente sin definir niveles de criticidad ni SLA.

Petitorio: Se solicita establecer niveles de soporte, tiempos de respuesta y SLA por tipo de incidente. Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica requiere parámetros claros

RESPUESTA: Se aclara que los tiempos de respuesta se encuentran definidos por los niveles de soporte. Detalles adicionales serán establecidos durante el proceso de implementación de la solución. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

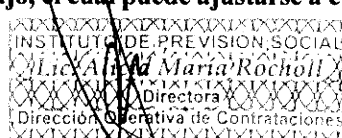
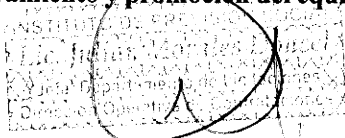
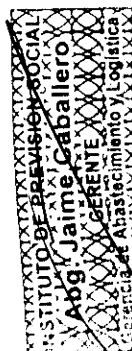
Consulta 22 - Gamificación obligatoria

Se exige módulos de gamificación (medallas, puntos, niveles) sin justificar su impacto funcional.

Petitorio: Se solicita justificar la necesidad de gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional.

Normativa: Art. 34 – No imposición de funcionalidades no esenciales.

RESPUESTA: Se aclara que no se exige en ningún punto el uso de gamificación, sino de mecanismos visuales de reconocimiento, empoderamiento y promoción del equipo de trabajo, el cual puede ajustarse a cualquiera





de los modelos que sean propuestos. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 23 - Requerimiento de DEMO

Se exige presentación de DEMO sin definir criterios de evaluación ni condiciones de simulación.

Petitorio: Se solicita establecer criterios objetivos para la evaluación de la DEMO, incluyendo funcionalidades mínimas y entorno de prueba.

Normativa: Art. 52 – Evaluación objetiva.

RESPUESTA: Se aclara que, en caso de requerirse, el objetivo es visualizar un flujo de atención por los distintos canales conforme los requerimientos establecidos. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 24 - Direccionamiento en dashboards

Se exige dashboards configurables sin definir métricas mínimas ni formato de entrega. Petitorio: Se solicita establecer métricas mínimas requeridas y formato de entrega de reportes. Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica objetiva.

RESPUESTA: Se aclara que las métricas esperadas son las básicas utilizadas en entornos de Contact Center, y que la mayoría de las soluciones del mercado tienen establecidas y se ajustan conforme a los perfiles de usuarios. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 25 - Dirección técnica

Consulta 1 – Dirección técnica en integración por API Fundamento técnico y legal: El pliego exige integración con plataformas internas y externas del IPS mediante APIs REST y Web Services (apartado 7), sin especificar cuáles ni su documentación técnica. Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento incluyendo una lista detallada de las plataformas a integrar, sus protocolos, documentación técnica y si la integración debe ser entregada o solo prevista. Normativa aplicable: Art. 33 y 34 de la Ley 7021/22 – Principio de igualdad y libre concurrencia.

Consulta 2 – Ambigüedad en requerimiento de CRM Fundamento técnico y legal: El pliego menciona “solución tipo CRM” sin aclarar si se trata de un módulo integrado o un sistema independiente. Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento especificando si se exige un CRM completo o solo funcionalidades integradas en la plataforma omnicanal. Normativa aplicable: Art. 52 de la Ley 7021/22 – Criterios de adjudicación deben ser claros y objetivos.

Consulta 3 – Modalidad de implementación (Cloud vs. On-Premise) Fundamento técnico y legal: El pliego favorece entornos Cloud sin admitir explícitamente alternativas locales. Petitorio: Solicitamos incluir expresamente la posibilidad de implementación On-Premise como alternativa válida, siempre que cumpla con los requisitos técnicos. Normativa aplicable: Art. 34 de la Ley 7021/22 – No discriminación por condiciones técnicas no justificadas.

Consulta 4 – Dirección técnica en cifrado específico (AES-256) Fundamento técnico y legal: Se exige cifrado AES-256 sin admitir equivalencias. Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales (ej. TLS 1.3, RSA 2048). Normativa aplicable: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir marcas o tecnologías específicas.

Consulta 5 – Cantidad de supervisores y administradores Fundamento técnico y legal: No se especifica la cantidad de usuarios con roles administrativos para licenciamiento. Petitorio: Solicitamos indicar la cantidad exacta de supervisores y administradores requeridos. Normativa aplicable: Art. 52 de la Ley 7021/22 – Criterios de evaluación deben ser verificables.

Consulta 6 – Dirección técnica en WebRTC Fundamento técnico y legal: Se exige telefonía basada en WebRTC sin admitir otras tecnologías equivalentes. Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo tecnologías SIP estándar compatibles con navegadores. Normativa aplicable: Art. 34 – Igualdad de condiciones técnicas.

Consulta 7 – Requerimiento de DEMO sin criterios objetivos Fundamento técnico y legal: Se exige presentación de DEMO sin definir criterios de evaluación ni condiciones de simulación. Petitorio: Solicitamos establecer criterios objetivos para la evaluación de la DEMO, incluyendo funcionalidades mínimas y entorno de prueba. Normativa aplicable: Art. 52 – Evaluación objetiva.

Consulta 8 – Dirección técnica en canales digitales Fundamento técnico y legal: Se mencionan canales como WhatsApp, Facebook, Instagram, sin admitir equivalentes. Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes según disponibilidad del proveedor. Normativa aplicable: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
Gerente General
Gerencia de Asesoramiento y Logística

Lic. Juan Carlos
Vicepresidente
Dirección Operativa de Contrataciones

Lic. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Ana María Ocasio
Secretaría del Consejo de Administración



Consulta 9 – Volumen de interacciones por canal Fundamento técnico y legal: No se especifica el volumen esperado de interacciones por canal. Petitorio: Solicitamos indicar el volumen diario, mensual y anual por canal para dimensionar infraestructura. Normativa aplicable: Art. 52 – Evaluación técnica requiere datos verificables.

Consulta 10 – Grabaciones y almacenamiento Fundamento técnico y legal: Se exige almacenamiento de 6 meses sin indicar volumen de llamadas ni duración promedio. Petitorio: Solicitamos detallar cantidad promedio de llamadas, duración y tasa de crecimiento esperada. Normativa aplicable: Art. 52 – Evaluación técnica requiere datos verificables.

RESPUESTA: Se aclara que el cifrado mencionado corresponde al mínimo exigido conforme lo indicado por el área de ciberseguridad del MITIC, por lo que mecanismos superiores son aceptados. Para el resto de los puntos mencionados referirse a las respuestas de las consultas 2, 3, 8, 9, 14, 15, 16, 19 y 23. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 26 - Solicitud de prórroga por complejidad técnica

Fundamento técnico y legal: La solución involucra múltiples tecnologías, integración, seguridad y escalabilidad. Petitorio: Solicitamos prórroga de al menos 15 días hábiles para elaborar una propuesta técnica integral.

Normativa aplicable: Art. 34 y 35 de la Ley 7021/22 – Principio de eficiencia y libre concurrencia.

Consulta 12 – Solicitud de visita técnica

Fundamento técnico y legal: El pliego indica “No Aplica” en visita técnica, pese a que se requiere integración con infraestructura del IPS.

Petitorio: Solicitamos habilitar una visita técnica opcional para conocer el entorno de red, telefonía y servidores.

Normativa aplicable: Art. 35 – Transparencia y acceso a información relevante.

RESPUESTA: Se aclara que las integraciones forman parte estándar de procesos de implementación de este tipo conforme a los servicios solicitados. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 27 - Solicitud de visita técnica

El pliego indica “No Aplica” en visita técnica, pese a que se requiere integración con infraestructura del IPS.

Petitorio: Se solicita habilitar una visita técnica opcional para conocer el entorno de red, telefonía y servidores.

Normativa: Art. 35 – Transparencia y acceso a información relevante.

RESPUESTA: Se aclara que las integraciones forman parte estándar de procesos de implementación de este tipo conforme a los servicios solicitados. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 28 - Solicitud de prórroga por complejidad técnica

La solución involucra múltiples tecnologías, integración, seguridad y escalabilidad.

Petitorio: Se solicita prórroga de al menos 15 días hábiles para elaborar una propuesta técnica integral. Normativa: Art. 34 y 35 de la Ley 7021/22 – Principio de eficiencia y libre concurrencia.

RESPUESTA: El oferente deberá ajustarse a lo establecido en los Datos del SICP.

Consulta 29 - Direccionamiento en cifrado específico (AES-256)

Se exige cifrado AES-256 sin admitir equivalencias.

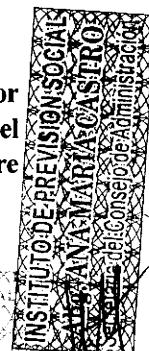
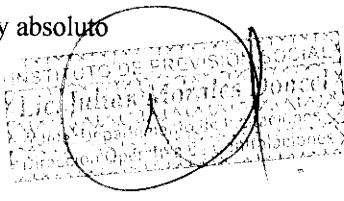
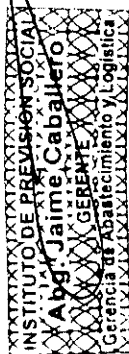
Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales (ej. TLS 1.3, RSA 2048).

Normativa: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir marcas o tecnologías específicas

RESPUESTA: Se aclara que el cifrado mencionado corresponde al mínimo exigido conforme lo indicado por el área de ciberseguridad del MITIC, por lo que mecanismos superiores son aceptados. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 30 - Sobre Direccionamiento Técnico

Consulta 1 – Celebración del cifrado único y absoluto



Fundamento técnico y legal: En el apartado 42 se exige que la plataforma utilice exclusivamente cifrado AES-256, como si fuera el único algoritmo digno de confianza en el universo criptográfico. Nos preguntamos si el IPS ha descubierto una vulnerabilidad global en TLS 1.3, RSA 2048 o ChaCha20 que el resto del mundo aún desconoce.

Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales reconocidos por ISO, NIST y OWASP.

Normativa aplicable: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir tecnologías sin justificación técnica.

Consulta 2 – WebRTC como dogma institucional

Fundamento técnico y legal: El Pliego establece que los agentes deben utilizar telefonía basada en WebRTC (apartado 32), como si fuera un mandamiento técnico inapelable. ¿Acaso el IPS ha decidido que SIP, softphones o soluciones híbridas son herejías tecnológicas?

Petitorio: Solicitamos permitir alternativas técnicas equivalentes que cumplan con los requisitos de interoperabilidad, seguridad y funcionalidad.

Normativa aplicable: Art. 34 – Igualdad de condiciones técnicas.

Consulta 3 – Gamificación obligatoria para salvar la patria

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige módulos de gamificación con medallas, puntos, niveles y vínculos sociales (apartados 100 a 105), como si la atención al asegurado dependiera de una competencia olímpica entre agentes. ¿Se busca mejorar el servicio o convertir el call center en un videojuego?

Petitorio: Solicitamos justificar la necesidad funcional de la gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional.

Normativa aplicable: Art. 34 – No imposición de funcionalidades no esenciales.

Consulta 4 – Sesiones de chatbot como dogma de fe

Fundamento técnico y legal: Se exige un paquete mensual de 200.000 sesiones virtuales (apartado 20), sin ningún dato de tráfico, proyección ni justificación. ¿Debemos asumir que el IPS tiene una bola de cristal que predice la demanda exacta? Petitorio: Solicitamos justificar el volumen requerido y permitir escalabilidad progresiva conforme a la demanda real.

Normativa aplicable: Art. 52 – Evaluación técnica proporcional.

Consulta 5 – Integración exclusiva con redes sociales de la realeza digital

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige integración con Facebook Messenger e Instagram Direct Message (apartados 66 a 70), como si el IPS fuera una filial de Meta Platforms. ¿Qué ocurre con otros canales como Telegram, Signal o plataformas nacionales?

Petitorio: Solicitamos reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes, conforme a disponibilidad y demanda del asegurado.

Normativa aplicable: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas.

RESPUESTA: Se aclara que los puntos mencionados fueron respondidos en las consultas 15, 16, 20, 22 y 29. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 31 - Análisis predictivo y minería de datos

Se exige capacidades avanzadas de IA sin definir casos de uso ni volumen de datos.

Petitorio: Se solicita especificar los objetivos del análisis predictivo y los datos disponibles para entrenamiento.

Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica requiere claridad.

RESPUESTA: Se aclara que las características requeridas son utilizadas por las principales soluciones del mercado como parte de las estrategias para mejorar la distribución de la fuerza de trabajo y el tratamiento a las necesidades de nuestros asegurados. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

Consulta 32 - Cantidad de supervisores y administradores

No se especifica la cantidad de usuarios con roles administrativos para licenciamiento. Petitorio: Se solicita indicar la cantidad exacta de supervisores y administradores requeridos. Normativa: Art. 52 de la Ley 7021/22 – Criterios de evaluación deben ser verificables

RESPUESTA: Se aclara que el total es de 120 como se especifica en los requerimientos, indistintamente de los roles mencionados, el cual se ajustaría de forma dinámica conforme a la necesidad del IPS. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
GERENTE
Gerencia de Abastecimiento y Logística

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Sede de Atención de Ofertas
Dirección Operativa de Contratación

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Julian Morales
Vicepresidente de Operaciones
Dirección Operativa de Contratación

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contratación

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Ana María Castro
Secretaria del Consejo de Administración

Consulta 33 - Fundamento Legal y Jurisprudencial

Consulta 1 – AES-256: ¿La única verdad criptográfica?

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige cifrado exclusivo AES-256 (apartado 42), como si fuera el único algoritmo aceptado por la comunidad internacional. ¿Acaso el IPS ha sido designado por la ONU como autoridad global en seguridad informática?

Petitorio: Se solicita permitir cifrados equivalentes conforme a estándares internacionales como TLS 1.3, RSA 2048 o ChaCha20.

Normativa: Art. 33 de la Ley 7021/22 – No se deben restringir tecnologías sin justificación técnica.

Jurisprudencia relacionada: Resolución DNCP N.º 234/25 – La DNCP puede suspender procedimientos por especificaciones restrictivas que vulneren la libre competencia. [berke.com.py]

Consulta 2 – WebRTC: ¿Dogma institucional o requisito técnico?

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige que los agentes usen telefonía basada en WebRTC (apartado 32), como si SIP, softphones o soluciones híbridas fueran herejías tecnológicas. ¿Estamos ante una nueva religión digital?

Petitorio: Se solicita permitir alternativas técnicas equivalentes que cumplan con los requisitos de interoperabilidad y seguridad.

Normativa: Art. 34 de la Ley 7021/22 – Igualdad de condiciones técnicas.

Jurisprudencia relacionada: Caso Petropar (ID 429.339) – La DNCP recibió 38 consultas por direccionamiento técnico hacia una marca específica, lo que derivó en impugnación del proceso. [ultimahora.com]

Consulta 3 – Gamificación: ¿Atención al asegurado o videojuego institucional?

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige módulos de gamificación con medallas, puntos y niveles (apartados 100 a 105), como si la atención al paciente dependiera de una competencia olímpica entre agentes. ¿Se busca mejorar el servicio o convertir el call center en Fortnite?

Petitorio: Se solicita justificar la necesidad funcional de la gamificación o permitir su inclusión como valor agregado opcional.

Normativa: Art. 34 – No imposición de funcionalidades no esenciales.

Jurisprudencia relacionada: Resolución DNCP N.º 4400/23 – La DNCP puede investigar de oficio especificaciones que no guarden relación con el objeto contractual. [baselegal.com.py]

Consulta 4 – 200.000 sesiones de chatbot: ¿Revelación divina o estimación técnica?

Fundamento técnico y legal: Se exige un paquete mensual de 200.000 sesiones virtuales (apartado 20), sin ningún dato de tráfico ni justificación. ¿Debemos asumir que el IPS tiene una bola de cristal que predice la demanda exacta?

Petitorio: Se solicita justificar el volumen requerido y permitir escalabilidad progresiva conforme a la demanda real.

Normativa: Art. 52 – Evaluación técnica proporcional.

Jurisprudencia relacionada: Caso Hospital General de Asunción – La DNCP suspendió el proceso por ítems que limitaban la participación sin justificación técnica. [abc.com.py]

Consulta 5 – Facebook e Instagram: ¿El IPS es filial de Meta Platforms?

Fundamento técnico y legal: El Pliego exige integración con Facebook Messenger e Instagram Direct Message (apartados 66 a 70), como si el IPS fuera una sucursal de Silicon Valley. ¿Qué ocurre con otros canales como Telegram, Signal o plataformas nacionales?

Petitorio: Se solicita reformular el requerimiento permitiendo integración con canales equivalentes, conforme a disponibilidad y demanda del asegurado.

Normativa: Art. 33 – No direccionamiento hacia marcas.

Jurisprudencia relacionada: Caso INTN – La DNCP investigó direccionamiento hacia una empresa recién registrada como proveedor, con especificaciones hechas a medida. [lapoliticaonline.com]

RESPUESTA: Se aclara que los puntos mencionados fueron respondidos en las consultas 15, 16, 20, 22 y 29. Por lo tanto el oferente deberá ajustarse a la versión 1 del Pliego de Bases y Condiciones publicada en fecha 31 de octubre del 2025.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Sección Gestión de Oferta
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Mariana Morales
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Lic. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Abg. ANA-MARIA CASTRO
Secretaría del Consejo de Administración



SUBASTA A LA BAJA ELECTRONICA NACIONAL N° 20-25 "SERVICIO DE PLATAFORMA GESTION DE LLAMADAS Y CONTACTOS PARA EL IPS" ID N° 476.789

MODIFICACION PARCIAL

1- En la sección Datos de la Convocatoria, Periodo de validez de la Garantía de los bienes, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:

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

No aplica

Debe decir:

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

Se requiere una garantía de buen funcionamiento del software por al menos el tiempo que dure la licencia/suscripción.

2- En la sección Requisitos de participación y criterios de evaluación, Experiencia requerida, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:

Demostrar la experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al 50 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2020 2021 2022 2023 - 2024) años. En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.

Oferente en consorcio:

Requisitos Mínimos	Socio Líder	Cada Socio	Todas las partes Combinadas
Demostrar la experiencia en provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos con Contratos y/o Facturas a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al 50 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2020 2021 2022 2023 - 2024) años. En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.	40 % como mínimo del porcentaje solicitado	10 % como mínimo del porcentaje solicitado	El consorcio en su conjunto deberá cumplir con el 100 % del porcentaje solicitado.

Debe decir:

Demostrar la experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente a desarrollo, mantenimiento y/o implementación de software, con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales u otros documentos, por un monto equivalente al 60% como mínimo del monto total ofertado en el presente procedimiento de contratación, o bien una referencia individual equivalente al 40% del monto total ofertado en la presente licitación dentro de los últimos 6 (seis) años. (2019 2020 2021 2022 2023 2024) Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.

Oferente en consorcio:

Requisitos Mínimos	Socio Líder	Cada Socio	Todas las partes Combinadas
Demostrar la experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente a desarrollo, mantenimiento y/o implementación de software, con facturaciones de venta, contratos y/o recepciones finales u otros documentos, por un monto equivalente al 60% como mínimo del monto total ofertado en el presente procedimiento de contratación, o bien una referencia individual equivalente al 40% del monto total ofertado en la presente licitación dentro de los últimos 6 (seis) años. (2019 2020 2021 2022 2023 2024) Las sumatorias de las facturaciones deben alcanzar el porcentaje indicado, no será necesaria la presentación del porcentaje del monto establecido por cada año.	40 % como mínimo del porcentaje solicitado	10 % como mínimo del porcentaje solicitado	El consorcio en su conjunto deberá cumplir con el 100 % del porcentaje solicitado.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
GERENTE
SECCIÓN DE ASESORAMIENTO Y LOGÍSTICA

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CABALLERO
Secretaría del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Juan Rotela
SECCIÓN DE OFERTA
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Domínguez
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Alicia María Rocholl
DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES



3- En la sección Requisitos de participación y criterios de evaluación, Requisitos documentales para la evaluación de la experiencia, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:

1.	Copia de Contratos y/o Facturas que avalen la experiencia requerida.
2.	Presentación como mínimo de 3 (tres) Certificados o Actas de Recepción Final de provisión de bienes y/o servicios en materia de gestión de servicios informáticos, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años (2020 2021 2022 2023 2024). (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).

Debe decir:

1.	Copia de Contratos y/o Facturas que avalen la experiencia requerida.
2.	Presentación como mínimo de 10 (diez) Certificados o Actas de Recepción Final en Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente a desarrollo, mantenimiento y/o implementación de software, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 6 (seis) años (2019 2020 2021 2022 2023 2024). (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).
3.	Al menos 4 referencias locales (trabajos realizados en Paraguay). Cada referencia deberá corresponder a trabajos relacionados a desarrollo o implementación de software (pudiendo ser en el marco de la provisión de otros bienes o servicios TIC, pero demostrable en cada caso).
4.	El proveedor debe pertenecer a rubros relacionados a Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente a desarrollo, mantenimiento y/o implementación de software, comprobable con en el objeto de su Constitución o Constancia de RUC.

4- En la sección Requisitos de participación y criterios de evaluación, Capacidad Técnica y Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:

1.	Personal Sustancial	
Gerente de proyecto	Profesional con estudios de grado de ingeniería en Electrónica, Informática o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 12 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay. Para ello se requerirá una copia de certificado de Vida y Residencia original y vigente al momento de la oferta.	Exigido
	El profesional deberá contar con certificado de estudios avanzados en gestión de proyectos con metodologías ágiles de proyectos.	Exigido
Analista de Sistemas	Profesional con estudios de grado de licenciatura y/o ingeniería en Análisis de Sistemas o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 3 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay.	Exigido
2.	Personal Clave Requerido	
Implementadores	Profesional Técnico Superior, Ingeniero en Informática, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines, preferiblemente con certificaciones en gestión de proyectos o servicios (como PMP o ITIL).	Exigido
	Experiencia en instalación y configuración de hardware y software, incluyendo servidores, redes y sistemas operativos. Capacidad para interpretar requerimientos técnicos y traducirlos en soluciones prácticas. Habilidades en resolución de problemas técnicos complejos, gestión de cronogramas y coordinación con equipos multidisciplinarios. Se valora conocimiento en metodologías como ITIL y buenas habilidades de comunicación para interactuar con clientes o usuarios finales.	Exigido
	Certificaciones y conocimientos en implementaciones de soluciones, estándares y mejores prácticas de ciberseguridad, seguridad de la información.	Exigido
Desarrolladores	Profesional con estudios de grado de Ingeniero en Informática, Lic. en Análisis de sistemas, o carreras relacionadas, con formación en programación.	Exigido
	Dominio de lenguajes de programación como Python, JavaScript, y frameworks relevantes (React, Django, etc.). Experiencia en diseño y optimización de algoritmos, manejo de bases de datos (SQL, NoSQL) y desarrollo en entornos colaborativos con control de versiones (Git). Capacidad analítica para resolver problemas complejos, orientación a resultados y adaptabilidad a metodologías ágiles	Exigido

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
Gerente
Sección de Abastecimiento y Logística

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Dra. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Jefe
Sección Gestión de Oferta
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Dra. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Dra. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones



Soporte	como Scrum. Se aprecia creatividad para innovar en soluciones tecnológicas. Conocimientos de buenas prácticas en Desarrollo seguro, OWASP. Técnico en Soporte Informático, administración de Redes o similar, con formación básica en sistemas operativos (Windows, Linux) y redes. Contar preferiblemente con certificaciones como CompTIA A+ o ITIL Foundation o CISCO o similares. Habilidad para diagnosticar y resolver incidencias de hardware y software, desde fallos básicos hasta problemas de conectividad en redes. Conocimiento práctico en herramientas de monitoreo y ticketing (como ServiceNow, jira, etc.).	Exigido
	Conocimientos en buenas prácticas de ciberseguridad y Seguridad de la información. Excelentes habilidades de atención al cliente, paciencia y empatía para guiar a usuarios no técnicos. Capacidad de documentar soluciones, priorización de tareas y mantenerse actualizado en tecnologías comunes de TI.	Exigido
3. El personal sustancial deberá formar parte del staff del oferente, y figurar en la planilla de IPS.		
4. El oferente deberá presentar una autorización del fabricante que lo avale como distribuidor o representante autorizado. Este documento deberá estar debidamente firmado por una autoridad competente del fabricante		
5. El oferente deberá presentar una DEMO de la plataforma. Durante el proceso de evaluación de las ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar, en caso de considerarlo necesario, una demostración presencial en ambiente de simulación, en la que se evidencien las funcionalidades básicas de la plataforma propuesta		
6. Planilla de Precios en planilla Excel en medios magnéticos, versión 2003 o posterior.		
7. Declaración Jurada de conocer y aceptar el Pliego de Bases y Condiciones y las Adendas.		
8. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.		
9. Presentar el Currículum Vitae del personal propuesto, acompañado de la documentación respaldatoria correspondiente (títulos, certificados, constancias de experiencia, entre otros), que permita verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para cada perfil técnico solicitado en el PBC.		

Debe decir:

a. Personal Sustancial		
Gerente de proyecto	Profesional con estudios de grado de ingeniería en Electrónica, Informática o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 12 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay. Para ello se requerirá una copia de certificado de Vida y Residencia original y vigente al momento de la oferta.	Exigido
	El profesional deberá contar con certificado de estudios avanzados en gestión de proyectos con metodologías ágiles de proyectos.	Exigido
Analista de Sistemas	Profesional con estudios de grado de licenciatura y/o ingeniería en Análisis de Sistemas o afines con título de grado reconocido en el Paraguay.	Exigido
	El profesional deberá formar parte de la nómina de la empresa con al menos 3 meses de antigüedad, además de residir en Paraguay.	Exigido

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Jaime Caballero
GERENTE
Gestión de Abastecimiento y Logística

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Juan Rotela
Sección Gestión de Oferta
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Danesi
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Alicia María Rocholl
Directora
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. ANA MARIA CASTRO
Secretaria del Consejo de Administración



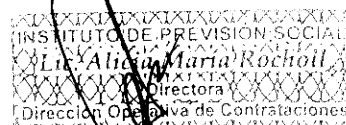
b. Personal Clave Requerido		
Implementadores	Profesional Técnico Superior, Ingeniero en Informática, Sistemas, Telecomunicaciones, Electrónica o carreras afines, preferiblemente con certificaciones en gestión de proyectos o servicios (como PMP o ITIL).	Exigido
	Experiencia en instalación y configuración de hardware y software, incluyendo servidores, redes y sistemas operativos. Capacidad para interpretar requerimientos técnicos y traducirlos en soluciones prácticas. Habilidades en resolución de problemas técnicos complejos, gestión de cronogramas y coordinación con equipos multidisciplinarios. Se valora conocimiento en metodologías como ITIL y buenas habilidades de comunicación para interactuar con clientes o usuarios finales.	Exigido
	Certificaciones y conocimientos en implementaciones de soluciones, estándares y mejores prácticas de ciberseguridad, seguridad de la información.	Exigido
Desarrolladores	Profesional con estudios de grado de Ingeniero en Informática, Lic. en Análisis de sistemas, o carreras relacionadas, con formación en programación.	Exigido
	Dominio de lenguajes de programación como Python, JavaScript, y frameworks relevantes (React, Django, etc.). Experiencia en diseño y optimización de algoritmos, manejo de bases de datos (SQL, NoSQL) y desarrollo en entornos colaborativos con control de versiones (Git). Capacidad analítica para resolver problemas complejos, orientación a resultados y adaptabilidad a metodologías ágiles como Scrum. Se aprecia creatividad para innovar en soluciones tecnológicas. Conocimientos de buenas prácticas en Desarrollo seguro, OWASP.	Exigido
Soporte	Técnico en Soporte Informático, administración de Redes o similar, con formación básica en sistemas operativos (Windows, Linux) y redes. Contar preferiblemente con certificaciones como CompTIA A+ o ITIL Foundation o CISCO o similares.	Exigido
	Habilidad para diagnosticar y resolver incidencias de hardware y software, desde fallos básicos hasta problemas de conectividad en redes. Conocimiento práctico en herramientas de monitoreo y ticketing (como ServiceNow, jira, etc.).	Exigido
	Conocimientos en buenas prácticas de ciberseguridad y Seguridad de la información.	Exigido
	Excelentes habilidades de atención al cliente, paciencia y empatía para guiar a usuarios no técnicos. Capacidad de documentar soluciones, priorización de tareas y mantenerse actualizado en tecnologías comunes de TI.	Exigido
c. El personal sustancial deberá formar parte del staff del oferente, y figurar en la planilla de IPS.		
d. El oferente deberá presentar una autorización del fabricante que lo avale como distribuidor o representante autorizado. Este documento deberá estar debidamente firmado por una autoridad competente del fabricante		
e. El oferente deberá presentar una DEMO de la plataforma. Durante el proceso de evaluación de las ofertas, el Comité de Evaluación podrá solicitar, en caso de considerarlo necesario, una demostración presencial en ambiente de simulación, en la que se evidencien las funcionalidades básicas de la plataforma propuesta		
f. <u>Contar con un equipo de al menos 3 profesionales radicados en Paraguay, con experiencia y formación certificada en áreas de software</u>		
g. Declaración Jurada de conocer y aceptar el Pliego de Bases y Condiciones y las Adendas.		
h. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.		
i. Presentar el Curriculum Vitae y declaración jurada del personal propuesto, acompañado de la documentación respaldatoria correspondiente (títulos, certificados, constancias de experiencia, entre otros), que permita verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para cada perfil técnico solicitado en el PBC.		

5- En la sección Suministros requeridos – especificaciones técnicas, Detalle de los bienes y/o servicios, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:
Entregables

Conforme al alcance definido, el proveedor deberá contemplar las soluciones necesarias para dar respuesta los requerimientos, pudiendo dividirse en los siguientes:

- Plataforma Omnicanal Funcional: Una plataforma completamente integrada que gestione todos los canales de comunicación, implementando el acceso por llamadas de voz, chat en línea, y whatsapp, y la gestión de todas las interacciones con el asegurado.
- Formación del Personal: Personal capacitado y listo para utilizar la nueva plataforma de manera eficiente.
- Sistemas de Monitoreo y Análisis: Herramientas implementadas para el seguimiento y análisis en tiempo real del rendimiento y la satisfacción del paciente.





- Informes de Progreso: Informes periódicos que detallan el progreso del proyecto y los resultados obtenidos.

Debe decir:
Entregables

Conforme al alcance definido, el proveedor deberá contemplar las soluciones necesarias para dar respuesta los requerimientos, pudiendo dividirse en los siguientes:

- Plataforma Omnicanal Funcional: Una plataforma completamente integrada que gestione todos los canales de comunicación, implementando el acceso por llamadas de voz, chat en línea, y WhatsApp, y la gestión de todas las interacciones con el asegurado.
- Formación del Personal: Personal capacitado y listo para utilizar la nueva plataforma de manera eficiente.
- Sistemas de Monitoreo y Análisis: Herramientas implementadas para el seguimiento y análisis en tiempo real del rendimiento y la satisfacción del paciente.
- Informes de Progreso: Informes periódicos que detallan el progreso del proyecto y los resultados obtenidos.
- **Los derechos de las suscripciones/licencias deberán estar a nombre del IPS utilizando su respectiva cuenta.**
- **Los manuales de uso deberán estar disponibles para el IPS en formato físico o digital, y podrán ser requeridos en cualquier momento durante la vigencia del contrato para su consulta y verificación.**

6- En la sección Modelo de contrato, Precio unitario y el importe total a pagar por los bienes y/o servicios, se realiza la siguiente modificación:

Donde dice:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO TOTAL

Debe decir:

ÍTEM	CÓDIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (IVA INCLUIDO)	PRECIO TOTAL

