

Nº 7 /2026

ACUERDO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA Y LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES PARA LA “PROVISIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN DE DATOS”

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, a los 13 días del mes de Marzo del año 2026, por una parte, la **COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**, en adelante **COPACO S.A.**, con domicilio en la casa de la calle Alberdi N° 531 entre Oliva y Gral. Díaz, de la ciudad de Asunción, representado en este acto por la Presidenta Interina del Directorio, **Sra. NATALIA BORGOGNON**; y por la otra parte, la **DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES**, en adelante **DNM**, con domicilio en las calles Eligio Ayala N° 201 esq. Caballero de la ciudad de Asunción, representada en este acto por el **Abog. JORGE MARCELO KRONAWETTER KUIUMYIAN**, en su carácter de Director Nacional, resuelven de común acuerdo suscribir el presente Acuerdo Específico de Cooperación Interinstitucional, que se regirá por las cláusulas y condiciones siguientes;

CLÁUSULA PRIMERA: Marco Legal

El presente Acuerdo Específico está basado en el Convenio Marco entre **COPACO S.A** y la **DNM**, suscrito a los 11 días del mes de marzo del 2025.

El presente Acuerdo Específico se encuentra excluido de la aplicación de la Ley 7021/2022 “De Suministros y Contrataciones Públicas”, conforme a su artículo 14.

CLÁUSULA SEGUNDA: Del Objeto

El presente Acuerdo Específico tiene por objeto implementar y dar continuidad a los servicios de Comunicación de Datos para **DNM**, con el propósito de permitir que esta última cuente con canales de comunicación de respaldo para sus operaciones y de esta manera asegurar la continuidad, la calidad de la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad.

CLÁUSULA TERCERA: De las Coordinaciones

Las actividades a ser emprendidas en conjunto, en virtud del presente Acuerdo Específico, estarán coordinadas por la Gerencia Comercial de **COPACO S.A.** y por la **DNM** estarán coordinadas por Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y por la Dirección General de Administración y Finanzas.

Con el objeto de asegurar el desarrollo adecuado del presente Acuerdo Específico, los coordinadores designarán un responsable por cada parte, para que, en conjunto, planifiquen las acciones concretas que se llevarán a cabo, velando por su desarrollo, puesta en práctica, perfeccionamiento y evaluación, de conformidad a los lineamientos establecidos en el presente Acuerdo Específico.


Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.


NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.



CLÁUSULA CUARTA: De los Compromisos entre Las Partes

Por COPACO S.A.:

- a) Dará continuidad a los servicios indicados en el **Anexo 1** de este Acuerdo.
- b) Garantiza la alta disponibilidad de su servicio, respondiendo para atender y solucionar los reclamos con nivel de Criticidad:
 - Criticidad Alta: en un plazo no mayor a 12 (doce) horas
 - Criticidad Media: 24 (veinticuatro) horas
 - Criticidad Normal: 48 (cuarenta y ocho) horas
 - Criticidad Baja: 72 (setenta y dos) horas

Las especificaciones de criticidad de enlaces se hallan indicadas en el **Anexo N° 1**; los eventos técnicos sean estos por degradación de la calidad del servicio, interrupción parcial o total o configuraciones necesarias que requiera la **DNM**. Los reclamos y los informes de reposición del servicio serán direccionados por medio de correo electrónico al NOC (CENTRO DE OPERACIONES DE RED) de **COPACO S.A.**

- El Reclamo telefónico es a través del (021) 729-0000 y se le asignará un Ticket a fin de darle seguimiento técnico para la solución del inconveniente. El Ticket creado se debe compartir a cuentascorporativas@copaco.com.py a fin de que el Ejecutivo de Cuentas asignado a la **DNM** pueda darle seguimiento para la solución ante cualquier problema Técnico y Administrativo.

- c) Podrá realizar interrupciones programadas en el servicio de **INTERNET** y **VPN** para posibilitar el mantenimiento de la Red. En este caso, las interrupciones serán comunicadas con una antelación mínima de 72 (setenta y dos) horas, por cualquier medio (nota, telegrama, correo electrónico y otros), no debiendo exceder las 4 (cuatro) horas ininterrumpidas. Dichas interrupciones no serán objeto de descuento en la facturación de los abonos mensuales de los servicios mencionados.

Por parte de la DNM:

- a) Suministrará, instalará y pondrá en servicio la climatización, energía y puesta a tierra de los equipos, según requieran los mismos.
- b) Abonará por los servicios efectivamente recibidos

CLÁUSULA QUINTA: Precios y Forma de Pago

Se establece como costo total por los servicios referidos en el presente Acuerdo Específico, la suma de **Gs. 407.831.000 (guaraníes cuatrocientos siete millones ochocientos treinta y un mil)**. Los servicios contemplados según *requerimiento* serán facturados conforme a la solicitud de servicios y ascienden a un total de Gs 26.351.000. Los servicios referidos como mensuales totalizan Gs. 381.480.000 por un periodo de 12 meses.

Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.

NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.



Los pagos se efectuarán de manera mensual, en base al informe técnico del servicio efectivamente recibido. La facturación se emitirá en forma electrónica y será remitida a la siguiente dirección de correo: direccion.administrativa@migraciones.gov.py

CLÁUSULA SEXTA: Reajuste de Precios

En caso de ser necesario, la **COPACO S.A.** se reserva el derecho de implementar una fórmula de reajuste de precios, informando detalladamente a la **DNM** la composición de la fórmula y el desglose del incremento aplicado a cada servicio a ser abonado.

CLÁUSULA SÉPTIMA: Recursos y Administración

Para el logro de los objetivos del presente Acuerdo Específico, la **DNM** pondrá a disposición su equipo técnico con experiencia en el sector de comunicaciones e informática, así como sus instalaciones; por su parte la **COPACO S.A.** pondrá a disposición su plantel técnico y profesional capacitado.

CLÁUSULA OCTAVA: De los Anexos

Todas las cuestiones no contempladas en el presente documento podrán ser objeto de Adendas o Anexos, los cuales serán considerados como parte de este Acuerdo Específico.

Para la modificación, adenda o nuevos anexos, los coordinadores de Las Partes realizarán las gestiones correspondientes para su rúbrica e incorporación al presente Acuerdo Específico.

Estos procesos podrán iniciarse por cualquiera de Las Partes; por medio de comunicaciones reversales, por nota o por correo electrónico y deberán responderse en un plazo no mayor a treinta (30) días corridos. De ser necesario, se coordinarán mesas de trabajo a fin de acordar los puntos a anexar, de todo lo cual se labrará acta a fin de documentar el proceso.

CLÁUSULA NOVENA: De las nuevas Solicitudes, Modificación o Cancelación de Servicios:

I. Para la Solicitud de Contratación de Nuevos Servicios:

- a) La **DNM** remitirá vía Nota a la Gerencia Comercial de **COPACO S.A.** o correo electrónico a convenios@copaco.com.py la solicitud de nuevos servicios en la que detallará el tipo de servicio requerido y otras informaciones adicionales requeridas.
- b) **COPACO S.A.**, a través de su dependencia encargada; solicitará la elaboración de Proyecto Técnico según tipo de Servicio y datos contenidos en la solicitud de la **DNM**.
- c) **COPACO S.A.**, a través de su dependencia encargada; posterior a los trabajos de campo y relevamientos correspondientes, remitirá un presupuesto a la **DNM** (por nota o correo electrónico), para su aprobación.
- d) La **DNM**, a través de su Máxima Autoridad o en su defecto del Director General de Administración y Finanzas, remitirá vía nota la conformidad del presupuesto para su implementación.
- e) **COPACO S.A.**, al recibir la conformidad de la **DNM**, procederá a la formalización de la incorporación de los nuevos servicios mediante Anexos.

- f) Posterior a la suscripción de los Anexos, **COPACO S.A.** emitirá mediante documento interno, el pedido para la generación de la correspondiente Orden de Servicio Técnico (OST) para la/s conexión/es del/los servicio/s. Asimismo, procederá a realizar los trámites para la ejecución de la instalación de la/s nueva/s conexión/es contratada/s.
- g) Una vez instalado el Servicio requerido, el NOC (CENTRO DE OPERACIONES DE RED) de **COPACO S.A.** emitirá un Informe de Ejecución, la cual será compartida a la **DNM**.
- h) **COPACO S.A.** procederá a la modificación de los montos correspondientes en la siguiente facturación prevista.

II. Para la modificación de los servicios contratados:

- a) La **DNM**, remitirá vía nota o correo electrónico a convenios@copaco.com.py la solicitud de modificación de Servicio, en la que detallará el servicio a ser modificado, así como cualquier otra información adicional requerida.
- b) **COPACO S.A.**, a través de su dependencia correspondiente, efectuará las debidas gestiones de factibilidad conforme a lo requerido.
- c) Las siguientes acciones de ambas partes, posteriores al descrito en el inciso b); estarán conforme lo dispuesto en los incisos c), d), e) f) y g) del ITEM I *Para la Solicitud de Contratación de Nuevos Servicios*.

III. Cancelación de los servicios contratados en el Acuerdo Específico o en posteriores contrataciones:

- a) La **DNM**, remitirá vía nota a **COPACO S.A.**, la solicitud de cancelación del Servicio identificándolo adecuadamente, así como cualquier otra información adicional requerida.
- b) **COPACO S.A.**, a través de su dependencia encargada; canalizará dicha solicitud según tipo de Servicio y datos contenidos en la Nota de la **DNM**.
- c) **COPACO S.A.**, una vez procesada la solicitud remitirá un correo electrónico a la **DNM**, donde se informe la fecha de cancelación.
- d) **COPACO S.A.** procederá a la modificación de los montos correspondientes en la siguiente facturación prevista.
- e) El monto correspondiente a la suma de los valores básicos de las multas moratorias, será limitado al 15 % (quince por ciento) calculado sobre el valor actualizado de este Acuerdo. Si el valor de las multas llega a ese porcentaje, la **DNM** podrá decidir terminar el mismo.

CLÁUSULA DÉCIMA: De las Multas o Penalizaciones

Por notificación escrita y sin perjuicio de la facultad de resolver este Acuerdo, garantizándose el derecho a la defensa, la **DNM** podrá aplicar a **COPACO S.A.** las penalidades contractuales de advertencia por escrito, multas moratorias, multa compensatoria y/o rescisión contractual unilateral. Cada obligación incumplida es independiente y acumulativa, conforme a lo siguiente:


Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.


NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.



Si por causas imputables directamente a **COPACO S.A.** Se presentan interrupciones del Servicio con nivel de **Criticidad Alta:** que sobrepasen las 12 (doce) horas ininterrumpidas en un (1) día, **COPACO S.A.** descontará de la cuenta del Cliente el monto equivalente a (1) día (1/30) del Abono Mensual de dicho servicio por cada periodo de indisponibilidad. La interrupción del servicio será considerada formalmente a partir de la generación del Ticket de reclamo emitido por **COPACO S.A.**, a pedido de la **DNM**, quien realizará el reclamo correspondiente según lo establecido en el inciso b) de la Cláusula Cuarta. Para el cálculo del periodo de la interrupción, se tendrá en cuenta la fecha y hora de la creación del ticket y la fecha y hora del restablecimiento del servicio.

Por interrupciones del Servicio con nivel de **Criticidad Media** que sobrepasen las 24 (veinticuatro) horas ininterrumpidas, ya sea por problema de puerto lado **COPACO S.A.** o corte de última milla, **COPACO S.A.** descontará de la cuenta del Cliente el monto equivalente a un (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de indisponibilidad. La interrupción del servicio será considerada formalmente a partir de la generación del ticket de reclamo emitido por **COPACO S.A.**, a pedido de la **DNM**, quien realizará el reclamo correspondiente según lo establecido en el inciso b) de la Cláusula Cuarta. Para el cálculo del periodo de la interrupción, se tendrá en cuenta la fecha y hora de la creación del ticket y la fecha y hora del restablecimiento del servicio.

Por interrupciones del Servicio con nivel de **Criticidad Normal:** que sobrepasen las 48 (cuarenta y ocho) horas ininterrumpidas, **COPACO S.A.** descontará de la cuenta del Cliente el monto equivalente a 1 (un) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de indisponibilidad. La interrupción del servicio será considerada formalmente a partir de la generación del ticket de reclamo emitido por **COPACO S.A.**, a pedido de la **DNM**, quien realizará el reclamo correspondiente según lo establecido en el inciso b) de la Cláusula Cuarta. Para el cálculo del periodo de la interrupción, se tendrá en cuenta la fecha y hora de la creación del ticket y la fecha y hora del restablecimiento del servicio

Por interrupciones del Servicio con nivel de **Criticidad baja** que sobrepasen las 72 (Setenta y dos) horas ininterrumpidas, ya sea por problema de puerto lado **COPACO S.A.** o corte de última milla **COPACO S.A.** descontará de la cuenta del Cliente el monto equivalente a un (1) día (1/30) del Abono Mensual por cada periodo de indisponibilidad. La interrupción del servicio será considerada formalmente a partir de la generación del ticket de reclamo emitido por **COPACO S.A.**, a pedido de la **DNM**, quien realizará el reclamo correspondiente según lo establecido en el inciso f) de la Cláusula Quinta. Para el cálculo del periodo de la interrupción, se tendrá en cuenta la fecha y hora de la creación del ticket y la fecha y hora del restablecimiento del servicio.

El monto correspondiente a la suma de los valores básicos de las multas moratorias, será limitado al **15% (quince por ciento)** calculado sobre el valor actualizado de este Acuerdo. Si el valor de las multas llega a ese porcentaje, la **DNM** podrá decidir terminar el mismo.



Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.



NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.



CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: Aplicación de multas

En caso de existir causal de penalidad, la **DNM** comunicará por escrito a **COPACO S.A.** el incumplimiento de su obligación y el cálculo de la multa a ser aplicada, siempre y cuando las causas de interrupciones del servicio sean directamente atribuibles a **COPACO S.A.** y no por fuerza mayor o casos fortuitos.

COPACO S.A. podrá presentar su descargo correspondiente en un plazo de hasta 5 (cinco) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibida la mencionada comunicación. Transcurrido el plazo sin que medie oposición, o si presentándose es juzgada improcedente, la penalidad será aplicada por la **DNM**. Si es juzgada procedente, la penalidad quedará automáticamente sin efecto.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: Vinculación de recursos humanos entre las partes

Los recursos humanos designados por las partes, para cumplir con las actividades previstas en el Acuerdo Específico, no tendrán ningún tipo de vinculación laboral, de acuerdo a lo establecido en las Cláusulas Cuarta del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre **COPACO S.A.** y la **DNM**.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: Vigencia

Este Acuerdo entrará en vigencia a partir del 01 de enero del 2026 y tendrá una duración de 12 (doce) meses y podrá ser prorrogado, por acuerdo expreso entre las partes con 30 (treinta) días calendario de anticipación, mediante la suscripción de un nuevo Acuerdo.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: Rescisión

El presente Acuerdo Específico podrá ser rescindido en los siguientes casos:

- a) De común acuerdo entre las partes.
- b) Por incumplimiento de una de las partes.
- c) Por suspensión de los trabajos, imputables a algunas de las partes, por más de 15 (quince) días calendario, sin que medie fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: Fuerza Mayor o Caso Fortuito

LAS PARTES estarán exentas de responsabilidad en el cumplimiento de los plazos establecidos en este Acuerdo, toda vez que estén impedidos por eventos atribuibles a casos fortuitos o fuerza mayor.

Para los fines de este Acuerdo, se considerarán casos de fuerza mayor todo acto o acontecimiento imprevisible, Irresistible e inevitable, y fuera de control de **LAS PARTES**. Se considerarán como fuerza mayor o caso fortuito los que sin estar limitados, se mencionan a continuación, siempre que tales casos hayan tenido efectiva influencia o producida interrupción para la ejecución del Acuerdo Específico y se haya utilizado la debida diligencia para prevenir o limitar sus influencias.

- a) Guerras u hostilidades bélicas, invasiones armadas, guerra civil o insurrecciones internas en el país.
- b) Huelgas generales, actos de sabotaje, hechos delictivos como robos debidamente demostrados por documentos públicos u otros medios probatorios, hechos culposos tales como cortes de cables atribuidos a accidentes automovilísticos, usos negligentes de maquinarias agrícolas y otros daños a



Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.



NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.



las infraestructuras o materiales de **COPACO S.A.** así como maniobras terroristas denunciadas y corroboradas en el área de trabajo.

- c) Catástrofes naturales (sismos, etc.), pandemias, lluvias intensas de más de 10 mm, vientos huracanados, con influencia demostrada en el área de implementación.
- d) Incendios, descargas eléctricas (atmosféricas u otros), explosiones y naufragios, con influencia demostrada en el área de trabajo.

Al producirse un caso de fuerza mayor, la parte interesada deberá comunicar a la otra de inmediato, existiendo un plazo de 10 (diez) días calendario del mes siguiente a la ocurrencia de los hechos para aportar las pruebas correspondientes, a no ser que existan graves impedimentos demostrables y ajenos a la causa de **LAS PARTES**, anexando a dicha comunicación la documentación respaldatoria correspondiente.

En los casos mencionados en esta cláusula, los plazos de implementación de los enlaces, así como los de mantenimiento serán aplazados, por un tiempo equivalente al número de días transcurridos en el caso de fuerza mayor o de acuerdo a la gravedad de la situación, de común acuerdo entre **LAS PARTES**. En los casos mencionados en esta cláusula, los plazos de implementación de los trabajos, así como los mantenimientos serán prorrogados por un tiempo equivalente al número de días transcurridos en el caso de fuerza mayor o de acuerdo de la situación, de común acuerdo entre **LAS PARTES**.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: Anticorrupción

No les está permitido a ninguna de las partes, recibir obsequios, propinas, comisiones o aprovechar ventajas en razón del cargo, para ejecutar, abstenerse de ejecutar con mayor esmero o con mayor retardo cualquier tipo de acto que colisione con la moral y las buenas costumbres, así como la obtención directa o indirecta de algún beneficio, en ocasión de haberse suscripto el presente Acuerdo.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA: Resolución de Divergencias

Eventuales divergencias o controversias derivadas del presente Acuerdo Específico deberán ser resueltas mediante conciliación entre COPACO S.A. y la DNM. En el caso de que no sea posible, las partes se someterán a los tribunales de la ciudad de Asunción, para dirimir cualquier cuestión.

En prueba de conformidad con las cláusulas que anteceden, suscriben el presente Acuerdo Específico en 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la Ciudad de Asunción, a los 13 días del mes de Marzo del 2026.


Abog. **JORGE KRONAWETTER KUIUMYIAN**
Director Nacional
DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES


Sra. **NATALIA BORGOGNON**
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.


Lic. **Gilles García Demars**
Gerente Comercial
COPACO S.A.

ANEXO 1

I. REQUERIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

Los Servicios proveídos por **COPACO S.A.** a la **DNM** en el marco del presente Acuerdo Especifico se exponen conforme el siguiente detalle:

SERVICIOS OTORGADOS A LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES – TABLA 1

N°	PUNTO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO	ANCHO DE BANDA	COSTO MENSUAL GS. IVA Incl.	COSTO POR 12 MESES GS. IVA Incl.	PERIODO
1	Oficina Central	VPN	100 Mbps	2.095.000	25.140.000	01/01/2026 al 31/12/2026
2	Oficina Central	VPN/RMSP	20 Mbps	495.000	5.940.000	
3	Aeropuerto Silvio Pettirosi - Luque	VPN	50 Mbps	1.095.000	13.140.000	
4	Puerto Falcón	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
5	Puerto Ita Enramada	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
6	Aeropuerto Internacional Guaraní	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
7	Puente de la Amistad	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
8	Oficina Regional Encarnación	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
9	Ofic. De Documento Nueva Esperanza	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
10	Salto del Guaira	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
11	Pedro Juan Caballero	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
12	Pilar	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
13	Ciudad Mariscal Estigarribia	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
14	Puente Internacional San Roque- Encarnación	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
15	Ciudad de Santa Rita - Ofic. Regional	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
16	Ciudad de Concepción	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
17	Archivo Central O'Leary e/ Gral. 1er Piso Asunción	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
18	Puesto de Control de Cap. Bado	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
19	Ventanilla Única SUACE	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
20	Bella Vista Norte	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
21	Alberdi	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
22	Puerto Presidente Franco (3 Fronteras)	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
23	B° 29 de Setiembre - Salto del Guaira	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
24	Ayolas	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	
25	Oficina Regional de Ciudad del Este	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000	

26	Caballero 201 esq. Eligio Ayala - Asunción	FIBER DEDICADO	200 Mbps	8.200.000	98.400.000
27	INTERPOL	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000
28	Dirección Nacional de Migraciones – Yabebyry	VPN	10 Mbps	295.000	3.540.000
29	Oficina Alberdi DNM (calle corta)	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000
30	Aeropuerto Internacional Ramón A. Ayub González - Encarnación	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000
31	Oficina Centro – Azara esq. Iturbe – DNM	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000
32	Puente de la Integración – (Pdte. Franco)	VPN	30 Mbps	695.000	8.340.000
33	Eligio Ayala (Oficina de depósito)	VPN	15 Mbps	395.000	4.740.000
TOTAL GUARANÍES IVA INCLUIDO				31.340.000	376.080.000

SERVICIOS PROVEIDOS EN CARÁCTER TEMPORAL – TABLA 2

Nº	Punto de conexión / Descripción	Servicio solicitado	Costo Total Gs. IVA Incl.	Cantidad	Costo Unitario Gs. IVA Incl.	Observación
1	Gobernación de Alto Paraná – Salón Auditorio	VPN 15 Mbps	132.000	1	132.000	Servicios ya proveídos en carácter temporal en fecha: 30/10/2025 al 08/11/2025
2	Gobernación de Amambay–Salón Auditorio		132.000	1	132.000	Servicios ya proveídos en carácter temporal en fecha: 13/11/2025 al 22/11/2025
TOTAL, Gs. IVA Incl.					264.000	

SERVICIO COPACO 4G LTE – TABLA 3

Nº	Servicio	Capacidad Mensual	Cantidad	Costo Mensual Gs. IVA Incl.	Costo Total por 12 meses Gs. IVA Incl.
1	COPACO 4G LTE	150 GB	1	450.000	5.400.000

PROVISION DE TRANSCEIVER 10/100/1000 (Según requerimiento) – TABLA 4

Nº	Servicio	Cantidad	Costo Mensual Gs. IVA Incl.	Costo Total Gs. IVA Incl.
1	Par de Transceivers 10/100/1000	5	648.000	3.240.000

SERVICIOS EN CARÁCTER TEMPORAL (Según requerimiento) – TABLA 5

Nº	Punto de conexión / Descripción	Servicio solicitado	Costo Total Gs. IVA Incl.	Cantidad	Costo Unitario Gs. IVA Incl.	Costo Total Gs. IVA Incl.
1	Gobernación de Alto Paraná – Salón Auditorio	VPN 15 Mbps	132.000	6	132.000	792.000
2	Gobernación de Amambay–Salón Auditorio		132.000	4	132.000	528.000
3	Gobernación del departamento de		132.000	1	132.000	132.000

Canindeyú – Salón Auditorio					
TOTAL, Gs. IVA Incl.					1.452.000

TARIFA DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO POR EVENTO (Según requerimiento) – TABLA 6

N°	Servicio	Cantidad de eventos	Horas por evento	Costo por evento Gs. IVA Incl. (5Hrs.)	Costo Total Gs. IVA Incl.
1	Servicio de soporte técnico para tendido interno de fibra óptica	5	350.000	1.750.000	8.750.000

CAMBIOS DE DOMICILIO (Según requerimiento) – TABLA 7

N°	Servicio	Cantidad	Costo Unitario Gs. IVA Incl.	Costo Total Gs. IVA Incl.
1	Cambio de domicilio según requerimiento	5	2.529.000	12.645.000

II. CONDICIONES Y CARACTERÍSTICAS GENERALES (COMERCIALES, TÉCNICAS Y DE FACTURACIÓN) DE LOS SERVICIOS

- a) La facturación de los Servicios prestados se efectuará en forma mensual o según los lineamientos definidos por la **DNM**.
- b) En la emisión de la primera factura se procederá a la facturación de los costos de Enlaces de Fibra Óptica y los Equipos Requeridos para la Conexión (con sus accesorios).
- c) Se procederá a la facturación mensual dispuesta en conformidad a los Informes técnicos recibidos por el NOC (CENTRO DE OPERACIONES DE RED) de la **COPACO S.A.**
- d) En caso de que la **DNM** no honre el pago de la factura emitida por **COPACO S.A.**, para los Servicios emanados del presente Acuerdo Específico al vencimiento de la Factura, considerando el plazo de pago dispuesto en la Disposiciones Generales, la **COPACO S.A.** procederá al bloqueo administrativo de los servicios otorgados. Transcurrido el plazo previsto para el pago de la factura correspondiente, se aplicará un interés del 2% del monto total de la factura.

III. SOPORTE TÉCNICO

- a) **COPACO S.A.** deberá proveer todos los recursos necesarios para la solución de gestión, supervisión y análisis, manteniendo un equipo de monitoreo en horario completo 24 horas por día, los siete días de la semana (24x7), disponible en su centro de monitoreo que deberá acompañar los indicadores y realizar las intervenciones necesarias.
- b) **COPACO S.A.** deberá prestar servicios de operación, mantenimiento y soporte técnico, de manera ininterrumpida 24x7 durante toda la vigencia del Acuerdo.
- c) El monitoreo deberá ser proactivo para toda la solución contratada, con notificaciones de eventos a las áreas responsables de **DNM** y apertura de tickets de atención a los equipos responsables del **COPACO S.A.** Estas notificaciones deberán ser realizadas a través de e-mail o contacto telefónico de forma a garantizar que los analistas hayan sido efectivamente contactados.
- d) **COPACO S.A.** deberá disponer bajo régimen continuo (24x7) un número telefónico para atención y registro de llamados pertinentes a solicitudes o incidentes relacionados al servicio contratado.
- e) El inicio de la atención deberá ocurrir inmediatamente después de la apertura del ticket de reclamo, siendo que su finalización no podrá exceder los tiempos de solución definidos en la tabla 5.

- f) Para los casos de mantenimientos programados, estos deberán ser realizados por **COPACO S.A.**, siempre con aviso previo a la **DNM**, de como mínimo 72 horas antes, debiendo ocurrir siempre fuera del horario de atención de la **DNM** (7:00 a 15:00 hs).
- g) Interrupciones programadas por **COPACO S.A.** para efectos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los servicios podrán ocurrir, sin perjuicio en el cálculo de disponibilidad de los servicios afectados. Los horarios y tiempos de paralización serán acordados y comunicados.
- h) Servicio de Soporte Técnico:
- 1) El Servicio de Soporte Técnico es un servicio de asistencia realizado por técnicos especializados de **COPACO S.A.**, de forma local o remota, para la ejecución de las tareas de mantenimiento correctivo relacionado al objeto del acuerdo.
 - 2) El Servicio de Soporte Técnico deberá estar disponible las 24 horas en los 7 días a la semana a disposición de la **DNM**, durante el período del acuerdo, sin cargo para la **DNM**.
 - 3) La apertura y registro de la solicitud del servicio de soporte técnico, por parte de **COPACO S.A.**, deberá ser inmediato para todos los casos y en régimen de 24x7.
 - 4) El eventual desplazamiento de los técnicos de **COPACO S.A.** para brindar el servicio de soporte técnico, incluyendo los gastos de viaje que puedan ocurrir, serán de exclusiva responsabilidad de **COPACO S.A.**
 - 5) Durante la ejecución de los servicios en las sedes de la **DNM**, los técnicos asignados por **COPACO S.A.** no podrán atender ninguna solicitud de Servicio originada de fuentes no especificadas por la **DNM**.
 - 6) Para efectos de atención por parte de **COPACO S.A.**, tomando en cuenta el grado de no disponibilidad del sistema en su conjunto que pudiera ocasionar el problema surgido, las solicitudes de servicios de soporte técnico estarán clasificadas, según su criticidad, de la siguiente forma:
 - i. — Nivel Alto Consiste en una situación de emergencia grave, caracterizado por cualquiera de las siguientes situaciones:
 1. Subsistema totalmente parado que impida el normal funcionamiento de la solución en su conjunto (sistema parado).
 2. No disponibilidad total del sistema.
 - ii. — Nivel Medio Consiste en una situación de emergencia, caracterizada por:
 1. Subsistema importante con desempeño degradado.
 2. Unidad degradada gravemente en su capacidad de funcionamiento.
 3. Componentes simples totalmente parados.
 - iii. — Nivel Normal Caracterizado por:
 1. Defecto leve que no afecte la disponibilidad de los equipos computacionales alojados.
 2. Problema en algún componente redundante.
 3. Defecto intermitente, siempre y cuando no se encuadre dentro de los niveles alto y medio
 - iv. — Nivel Consulta/Baja Caracterizado por:
 1. Cualquier tipo de consulta que la **DNM** decida realizar al **COPACO S.A.** en referencia al equipo y/o servicio proveído por ésta.

Lic. Gilles García Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.

NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.

SERVICIOS OTORGADOS A LA DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

N°	PUNTO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO	CRITICIDAD
1	Oficina Central	Alta
2	Oficina Central	Alta
3	Aeropuerto Silvio Pettrossi - Luque	Alta
4	Puerto Falcón	Alta
5	Puerto Ita Enramada	Media
6	Aeropuerto Internacional Guarani	Media
7	Puente de la Amistad	Alta
8	Oficina Regional Encarnación	Alta
9	Ofic. De Documento Nueva Esperanza	Alta
10	Salto del Guaira	Alta
11	Pedro Juan Caballero	Alta
12	Pilar	Alta
13	Ciudad Mariscal Estigarribia	Alta
14	Puente Internacional San Roque- Encarnación	Alta
15	Ciudad de Santa Rita - Ofic. Regional	Alta
16	Ciudad de Concepción	Alta
17	Archivo Central O'Leary e/ Gral. 1er Piso Asunción	Alta
18	Puesto de Control de Cap. Bado	Media
19	Ventanilla Única SUACE	Alta
20	Bella Vista Norte	Media
21	Alberdi	Media
22	Puerto Presidente Franco (3 Fronteras)	Media
23	B° 29 de Setiembre - Salto del Guaira	Media
24	Ayolas	Media
25	Oficina Regional de Ciudad del Este	Alta
26	Caballero 201 esq. Eligio Ayala - Asunción	Alta
27	INTERPOL	Alta
28	Dirección Nacional de Migraciones – Yabebyry	Media
29	Oficina Alberdi DNM (calle corta)	Media
30	Aeropuerto Internacional Ramón A. Ayub González - Encarnación	Media
31	Oficina Centro – Azara esq. Iturbe – DNM	Alta
32	Puente de la Integración – (Pdte. Franco)	Media
33	Eligio Ayala (Oficina de depósito)	Media

SERVICIOS OTORGADOS EN CARÁCTER TEMPORAL

N°	PUNTO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO	CRITICIDAD
1	Gobernación de Alto Paraná – Salón Auditorio	Alta
2	Gobernación de Amambay–Salón Auditorio	Alta
3	Gobernación del departamento de Canindeyú – Salón Auditorio	Alta

Lic. Gilles Garcia Demars
Gerente Comercial
COPACO S.A.

NATALIA BORGOGNON
Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.

- f) Al abrir una solicitud de servicio, la **DNM** informará el nivel de criticidad, conforme descrito arriba y **COPACO S.A.** deberá responder a través de los canales de comunicación especificados.
- g) La **DNM** se reserva el derecho de modificar el nivel de criticidad de la solicitud de servicio conforme evoluciona el problema, comunicando a **COPACO S.A.**
- h) **COPACO S.A.** deberá prestar el servicio de soporte técnico solicitado de acuerdo a los niveles de criticidad establecidos por la **DNM** y mencionados en la siguiente Tabla.

TIEMPOS DE ATENCIÓN – TABLA 5:

CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO PARA INICIO DE LA ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO PARA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA
0	Alta	Inmediato	12 h
1	Media	2 h	24 h
2	Normal	4 h	48 h
3	Consulta/Baja	8 h	72 h

- Se entiende como inicio de la atención el plazo comprendido entre la apertura del ticket o solicitud de Servicio de Soporte Técnico.
 - Se entiende como solución del problema, el tiempo total utilizado para la efectiva solución del problema. El detalle de las acciones deberá constar en el informe técnico correspondiente y deberá llevar la firma de un representante del área solicitante avalando el cumplimiento, o no, de los plazos.
 - En los niveles Alto y Medio, las horas serán corridas y no hábiles.
- i) El cierre de la Solicitud de Servicio deberá ser aprobado por la **DNM**.
 - j) En caso de incumplimiento de los plazos establecidos, serán aplicadas las penalidades previstas en el presente Acuerdo.

IV. CONDICIONES DE SUMINISTRO Y ACEPTACIÓN

Evaluación técnica. Luego de la recepción de la mencionada comunicación, la **DNM** procederá a la evaluación técnica de la solución, considerando los siguientes criterios:

- a) Comparación de las características técnicas medidas en el enlace instalado con las Especificaciones Técnicas requeridas en este documento.
- b) Los ítems proveídos por **COPACO S.A.** que no cumplan con las Especificaciones Técnicas de la **DNM** deberán ser sustituidos por el mismo sin costo para la **DNM**.
- c) La evaluación técnica deberá ser realizada por los técnicos de la **DNM** dentro de los 5 (cinco) días corridos posteriores a la comunicación a **COPACO S.A.** de haber finalizado el trabajo de instalación, con relación a los servicios establecidos en las tablas 2 y 3 del presente anexo.

En prueba de conformidad con las cláusulas que anteceden, suscriben el presente Acuerdo Específico en 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la Ciudad de Asunción, a los 13 días del mes de Marzo del 2026.

Abog. **JORGE KRONAWETTER KUIUMYIAN**
 Director Nacional
DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES

Sra. **NATALIA BORGOGNON**
 Presidenta Interina del Directorio
COPACO S.A.

Lic. **Gilles García Demars**
 Gerente Comercial
COPACO S.A.