



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI



Contrato Abierto BNF-P N° 322./2025

SERVICIO DE CALL CENTER

Entre el **BANCO NACIONAL DE FOMENTO**, domiciliado en Independencia Nacional y 25 de Mayo, de esta Capital, República del Paraguay, representado para este acto por su **Presidente**, el Economista **MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA**, con Cédula de Identidad Civil N° 922.288, nombrado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 12 del 15 de agosto de 2023, y por el **Gerente General**, el Licenciado **CÉSAR AUGUSTO VARGAS MORA**, con Cédula de Identidad Civil N° 978.240, designado por Resolución N° 1 inserta en el Acta 88 del 5 de diciembre de 2023 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, en adelante la **CONTRATANTE**, por una parte, y, por la otra, la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, con Registro Único del Contribuyente N° 80025826-6, domiciliada en la calle General Díaz 471 c/ 14 de Mayo, de la ciudad de Asunción, representada por la señora **KAREN PAOLA FELIU DUARTE**, con Cédula de Identidad Civil N° 5.106.843, en calidad de **Presidente**, en adelante el **PROVEEDOR**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente Contrato Abierto para el "**SERVICIO DE CALL CENTER**", a través de la Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

La **CONTRATANTE** contrata al **PROVEEDOR** para que este le provea los servicios, en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta según su detalle.-----

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

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

- Contrato y sus adendas o modificaciones;
- El Contenido de Aviso de Intención y sus modificaciones;
- Los datos cargados en el SICP;
- La oferta del **PROVEEDOR**;
- La resolución de adjudicación N° 6 Acta 82 de fecha 20 de noviembre de 2025, y su respectiva notificación;

Los documentos que forman parte del contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Contenido de Aviso de Intención, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este -----

3. DOCUMENTOS ADICIONALES DEL CONTRATO.

Los documentos adicionales del contrato son:

- La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.-----



Manuel Ochipintti
Presidente
Banco Nacional de Fomento



César Augusto Vargas Mora
Gerente General





4. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO.

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente contrato está previsto conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria vinculado al Programa Anual de Contrataciones (PAC) con el ID N° 891.-----

Teniendo en cuenta que el llamado es Plurianual, la validez o continuidad de la contratación quedará supeditada a la disponibilidad de créditos presupuestarios aprobados y asignación del Plan Financiero en los Ejercicios Fiscales siguientes, de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente.-----

5. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El Contrato es el resultado del procedimiento de la Contratación por Vía de la Excepción por Urgencia Impostergable con Aviso de Intención de Compra, para el "SERVICIO DE CALL CENTER", convocado por la CONTRATANTE. La adjudicación fue realizada según acto administrativo N° 6 Acta 82 de fecha 20 de noviembre de 2025, del Directorio del Banco Nacional de Fomento.-----

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

LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA							
Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Servicio de Gestión por Mora	HORA	EVENTO	1	42.661	42.661

Monto Mínimo	G. 1.200.000.000.-
Monto Máximo	G. 2.400.000.000.-

LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES							
Ítem	Código	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	No aplica	Atención al Cliente - Gestión operadores	HORA	EVENTO	1	57.267	57.267

Monto Mínimo	G. 6.860.000.000.-
Monto Máximo	G. 8.570.000.000.-

Para el **LOTE N° 1 – GESTIÓN DE MORA**, el monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de **G. 1.200.000.000.-** (guaraníes un mil doscientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto máximo es de **G. 2.400.000.000.-** (guaraníes dos mil cuatrocientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA).-----

Para el **LOTE N° 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE – GESTIÓN OPERADORES**, el monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de **G. 6.860.000.000.-** (guaraníes seis mil ochocientos sesenta millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto máximo es de **G. 8.570.000.000.-** (guaraníes ocho mil quinientos setenta millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA).-----

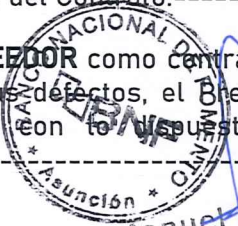
El **PROVEEDOR** se compromete a proveer los servicios a la **CONTRATANTE** y a subsanar los defectos de éstos de conformidad a las disposiciones del Contrato.-----

La **CONTRATANTE** se compromete a pagar al **PROVEEDOR** como contrapartida del suministro de los bienes y/o servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en estas bases y condiciones.-----

Intel
PARAGUAY S.A.

César Augusto Vargas Mora
Gerente General

2



Manuel Ochipintti
Presidente
Banco Nacional de Fomento





7. VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de vigencia de este Contrato es por el término de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha a ser establecida a dicho efecto en la Orden de Inicio, la cual será emitida por única vez por la dependencia responsable del servicio, una vez que se firme el contrato, hasta el 02 de diciembre de 2026.-

8. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PROVISIÓN DE BIENES y/o SERVICIOS.

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo con el plan de prestación, indicados a continuación:

Plan de prestación de los servicios

Lote N°	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Lugar de entrega	Plazo de Entrega
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	En las instalaciones de oferente, conforme a las EETT.	Una vez suscripto el contrato el oferente tendrá 48 horas para el inicio de los servicios y hasta 45 días corridos para la integración conforme a las EETT.
2	Atención al Cliente	1	Hora		

9. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La administración de éste contrato estará a cargo del funcionario José Alberto Rejala Duarte con Cédula de Identidad N° 4.275.825, Jefe de División Seguimiento dependiente de la Gerencia Departamental Seguimiento y Recuperación Vía Directa, como Administrador de Contrato para el "Servicio Call Center" – ID DE INTENCIÓN N° 891.

- **Administrador del Contrato:** José Alberto Rejala Duarte
N° C.I.: 4.275.825
Correo electrónico: joserejala@bnf.gov.py
N° teléfono: 419-1887

10. FORMAS Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se registrará por lo establecido en el Contenido de Aviso de Intención, la cual se presentará a más tardar dentro de los 10 (días) calendarios siguientes a la firma del contrato.

11. MULTAS.

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en el Contenido de Aviso de Intención. Superado el monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la contratante podrá aplicar el procedimiento de resolución de contratos de conformidad al Artículo 122 del Decreto N° 2264/25 POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PÚBLICAS", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

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

12. CAUSALES Y PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENDER, TERMINAR O RESCINDIR.

Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas la Ley N° 7021/22, y en las Condiciones Generales de este Contenido de Aviso de Intención.

PARAGUAY S.A.

César Augusto Vargas Mora
Gerente General

3

Manuel Ochipintti
Presidente
Banco Nacional de Fomento





13. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los contratos se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en el Contenido de Aviso de Intención.-----

14. ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

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

15. IDIOMA DEL CONTRATO.

El contrato, así como toda la correspondencia y documentos relativos al contrato, deberán ser escritos en idioma castellano. Los documentos de sustento y material impreso que formen parte del contrato, pueden estar redactados en otro idioma siempre que estén acompañados de una traducción realizada por traductor matriculado en la República del Paraguay, en sus partes pertinentes al idioma castellano y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del contrato.-----

El proveedor correrá con todos los costos relativos a las traducciones, así como todos los riesgos derivados de la exactitud de dicha traducción.-----

16. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

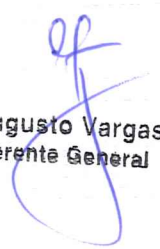
La **CONTRATANTE** y el **PROVEEDOR** deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el Contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante lo anterior, el Proveedor podrá proporcionar a sus Subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la **CONTRATANTE** para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del Contrato. En tal caso, el **PROVEEDOR** obtendrá de dichos Subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido del **PROVEEDOR** en la presente cláusula.-----

La **CONTRATANTE** no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del **PROVEEDOR** para ningún uso que no esté relacionado con el Contrato. Así mismo el **PROVEEDOR** no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la **CONTRATANTE** para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del Contrato.-----

La obligación de las partes no aplicará a información que:

- (a) la **CONTRATANTE** o el **PROVEEDOR** requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del Contrato;
- (b) actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;
- (c) puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue obtenida previamente directa o indirectamente de la otra parte;
- (d) que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por una tercera parte que no tenía obligación de confidencialidad. -----


Intel
PARAGUAY S.A.


César Augusto Vargas Mora
Gerente General


Manuel Ochipintti
Presidente
Banco Nacional de Fomento





Las disposiciones precedentes de esta cláusula no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del Contrato con respecto a los Suministros o cualquier parte de ellos.-----

Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del Contrato por cualquier razón.-----

17. CUMPLIMIENTO DE NORMAS.

Las PARTES, declaran tener sus procedimientos totalmente ajustados a las exigencias de la Ley N° 1015/97, Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes, su modificatoria la Ley N° 3783/2009, la Ley N° 4024/2010, Que castiga los hechos punibles de terrorismo, asociación terrorista y financiamiento del terrorismo, la Ley N° 4503/2011 de la Inmovilización de fondos o activos financieros; como así mismo a las Resoluciones emanadas de la SEPRELAD y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY.-----

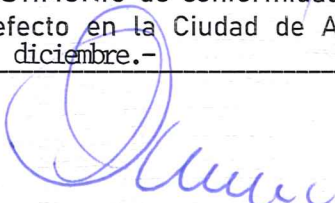
18. OBLIGACION DE PROVEER INFORMACIÓN.

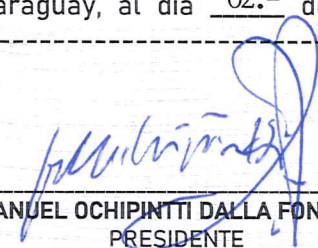
Las PARTES, en virtud de las leyes nacionales y las resoluciones emanadas de la SEPRELAD y la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY, brindarán la información relacionada al presente contrato, cuando las autoridades contraloras competentes del país, lo requieran por escrito.-----

19. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

La **CONTRATANTE**, se abstendrá de celebrar o mantener contratos con firmas contrapartes, sus beneficiarios finales y/o representantes legales; que figuren en listas restrictivas de OFAC, ONU u otras listas restrictivas adquiridas por la **CONTRATANTE**. -----

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay, al día 02.- del mes de diciembre.- del año 2025.-----


CÉSAR AUGUSTO VARGAS MORA
GERENTE GENERAL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO


MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA
PRESIDENTE
BANCO NACIONAL DE FOMENTO




KAREN/PAOLA FELÍU DUARTE
PRESIDENTE
MTEL PARAGUAY S.A.


MTEL
PARAGUAY S.A.