

CONTRATO N.º 14/2024
**LICITACION PUBLICA NACIONAL N.º 04/2024 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" –
ID N.º 441.033.-**

Entre la **EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A.**, domiciliada en la Avda. José Berges N.º 516 entre San José y Brasil, República del Paraguay, Teléfono N.º (021) 225-001/3, con RUC N.º 80024191-6, representada para este acto por el **Abg. Luis Fernando Bernal Mazó**, con **Cédula de Identidad N.º 2.701.378**, en su carácter de Presidente del Directorio, denominada en adelante la contratante, por una parte, y, por la otra, la firma **ONLINE PARAGUAY S. A.**, con **RUC N.º 80101720-3**, domiciliada en Campamento Sauce y 23 de Octubre, Teléfono N.º (021) 728-9307, Ciudad de Fernando de la Mora, República del Paraguay, representada para este acto por la **Sra. Ximena Montserrat Vega Caballero**, con **Cédula de Identidad N.º 4.417.348**, denominado en adelante el proveedor, identificadas en conjunto como "las partes" e, individualmente, "parte", acuerdan celebrar el presente Contrato de **Servicio de Contact Center**, ID N.º 441.033 el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1) Objeto del Contrato

**LICITACION PUBLICA NACIONAL N.º 04/24 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N.º
441.033**

2) Documentos integrantes del contrato

Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del Contrato son los siguientes:

1. Contrato y sus adendas o modificaciones;
2. El pliego de bases y condiciones y sus adendas o modificaciones;
3. Los datos cargados en el SICP;
4. La oferta del proveedor;
5. La resolución de adjudicación del contrato emitida por la contratante y su respectiva notificación.

Los documentos que forman parte del contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente.

3) Documentos adicionales del contrato

Los documentos adicionales del contrato son: **GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

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.º: **441.033.-**

La ejecución del ejercicio 2025, se encuentra supeditada a la aprobación por parte del Presidente de la ESSAP S. A. para dicho ejercicio.

Empresa de servicios sanitarios del Paraguay S.A.
José Berges 516 c/ San José y Brasil – Asunción

Teléfonos: 225-001/3
Abg. César
Mat. C.S.J. N.º 8.631
ASESOR JURÍDICO
ESSAP S.A.

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente
essap

5) Procedimiento de contratación

El contrato es el resultado del procedimiento de la **LICITACION PUBLICA NACIONAL N° 04/2024 "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N.° 441.033**, convocado por la Unidad Operativa de Contrataciones de la ESSAP S.A. La adjudicación fue realizada según **Resolución N° 01 del Acta N° 1780/2024** de fecha **01 de Julio de 2024.-**

6) Precio unitario y el importe total a pagar por los bienes y/o servicios

ONLINE PARAGUAY S. A. con RUC N° 80101720-3						
Contrato Abierto: Por Monto Mínimo de Gs. 3.044.020.380 (Guaraníes Tres Mil Cuarenta y Cuatro Millones Veinte Mil Trescientos Ochenta) y Por Monto Máximo de Gs. 6.088.040.760 (Guaraníes Seis Mil Ochenta y Ocho Millones Cuarenta Mil Setecientos Sesenta)						
Ítem	Descripción	Atributos	Cantidad	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total	Características
1	Servicio de Atención al Cliente "Call Center"	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	185.000.000	185.000.000	Procedencia: Paraguay
2	Envío Masivo de SMS – (Mensajes de Texto) – Licencia Mensual de uso de plataformas de envío SMS masivo mensual	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	715.000	715.000	Procedencia: Paraguay
3	Envío Masivo de SMS – (Mensajes de Texto) – Plan Mensual mensajes SMS a todas las operadoras.	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	2.940.000	2.940.000	Procedencia: Paraguay
4	WhatsApp Business – Servicio de desarrollo APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema ERP de ESSAP para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicio por mora, configuración inicial, pruebas, etc.	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	1.150.000	1.150.000	Procedencia: Paraguay
5	WhatsApp Business – Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y conversación con clientes (usuario) vía WhatsApp	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	885.000	885.000	Procedencia: Paraguay
6	WhatsApp Business – Solución para Atención al Cliente por sesión iniciado por usuario.	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	5.833.000	5.833.000	Procedencia: Paraguay
7	Gestión de Cobranzas a través de las siguientes maneras: Telefónica, SMS: envíos de mensajes, WhatsApp para confirmación de	Unidad de medida: Unidad Presentación: EVENTO	1	23.377.000	23.377.000	Procedencia: Paraguay

Empresa de servicios sanitarios del Paraguay S.A.
José Berges 516 c/ San José y Brasil – Asunción
Teléfonos: 225-001/3

Abg. César González
Mat. C.S.J. N° 8.631
ASESOR JURIDICO
ESSAP S.A.

Abg. Luis Fernando Bernal Mazo
Presidente
essap

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

pagos, Correo electrónico, Mensaje de voz				
			Total por Grupo:	219.900.000
			Total General Calculado:	219.900.000

El **Monto Mínimo** del presente contrato asciende a la suma de **Gs. 3.044.020.380 (Guaraníes tres mil cuarenta y cuatro millones veinte mil trescientos ochenta), IVA incluido** y el **Monto Máximo** asciende a la suma de **Gs. 6.088.040.760 (Guaraníes seis mil ochenta y ocho millones cuarenta mil setecientos sesenta), IVA incluido.**

El pago se realizará en Cheque o en la Cuenta Corriente Bancaria en Guaraníes N° 00000 9238 3476006 del Banco RÍO a nombre del proveedor. Y es obligación del mismo, comunicar por escrito a la Convocante cualquier cambio de cuenta que realice.

El proveedor se compromete a proveer los Bienes a la Contratante y a subsanar los defectos de estos 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.

7) Vigencia del Contrato

La vigencia del presente contrato será: **De 24 meses desde la suscripción del contrato.**

La ejecución del ejercicio 2025, se encuentra supeditada a la aprobación por parte del Presidente de la ESSAP S. A. para dicho ejercicio.

8) Plazo, lugar y condiciones de la provisión de bienes de bienes y/o servicios

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

9) Administración del Contrato

La administración del contrato estará a cargo de: **Lic. María Betharram Torres Silveira – Gerente - Gerencia Comercial Gran Asunción.**


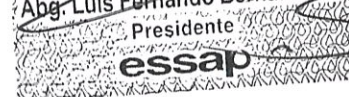
10) Formas y términos para garantizar el Cumplimiento del Contrato

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

Abg. César González
Mat. C.S.J. N° 8.631
ASESOR JURÍDICO
ESSAP S.A.

Empresa de servicios sanitarios del Paraguay S.A.
José Berges 516 c/ San José y Brasil – Asunción
Teléfonos: 225-001/3


ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3


Abg. Luis Fernando Bernal Mazo
Presidente


11) Multas

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en el pliego de bases y condiciones. Superado el monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la contratante podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 97 del Decreto N° 9823/23 POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 7021/2022 "DE SUMINISTRO Y CONTRATACIONES PUBLICAS", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que corresponda

La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Fiel 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 en la Ley N° 7021/22, y en las condiciones contractuales del presente pliego de bases y condiciones.

13) Solución de Controversias

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución del contrato se dirimirá conforme a las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las condiciones contractuales.

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 Republica del Paraguay, en sus partes pertinentes al idioma castellano y, en tal caso, dicha traducción prevalecerá para efectos de interpretación del contrato.

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

En el mismo plazo indicado en el párrafo anterior, se deberá remitir a la convocante la actualización de la mencionada declaración jurada, una vez finalizada la ejecución del presente contrato.

Abg. César González
Mat. C.S.J. N° 8.631
ASESOR JURÍDICO
ESSAP S.A.

Empresa de servicios sanitarios del Paraguay S.A.
José Berges 516 c/ San José y Brasil – Asunción
Teléfonos: 225-001/3

10
ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

Abg. Luis Fernando Bernal Mazo
Presidente
essap

16) Suscripción

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 18 mes Julio y año 2024.-

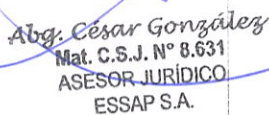


Sra. Ximena Montserrat Vega Caballero
Representante Legal
ONLINE PARAGUAY S. A.

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3



Abg. Luis Fernando Bernal Mazó
Presidente del Directorio
ESSAP S.A.



Abg. César González
Mat. C.S.J. N° 8.631
ASESOR JURÍDICO
ESSAP S.A.