CONTRATO N.º 09/2022

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER" - ID N° 404.684.-

Entre la **EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS DEL PARAGUAY S.A.**, domiciliada en la Avda. José Berges Nº 516 entre San José y Brasil, República del Paraguay, Teléfono N.º (021) 225-001/3, con RUC Nº 80024191-6, representada para este acto por el **Ing. Natalicio Esteban Chase Acosta**, con Cédula de Identidad N° 721.270, en 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 Nº 80101720-3 domiciliada en la calle Campamento Sauce N° 3687 y 23 de Octubre, de la ciudad de Fernando de la Mora, República del Paraguay, con teléfono N.º 021 728-9307/ 0984 124-381, representada para este acto por el **Sr. Rodney Antonio Molas Mareco** con Cédula de Identidad N° 3.218.342, denominada en adelante el proveedor, identificadas en conjunto como "las partes" e, individualmente, "parte", acuerdan celebrar el presente Contrato de **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N° 404.684,** que estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1) Objeto del Contrato

El objeto del contrato es:
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N° 404.684.-

2) Documentos integrantes del contrato

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

1. Contrato;
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°: 404.684.-
La validez de la contratación quedará sujeta a la aprobación del Presupuesto General de la ESSAP S.A. para el ejercicio 2023.

5) Procedimiento de Contratación

El presente contrato es el resultado del procedimiento de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTACT CENTER" – ID N° 404.684,** convocado por la Unidad Operativa de Contrataciones de la ESSAP S.A., la adjudicación fue realizada según **Resolución N° 4 del Acta Nº 1522/22, de fecha 17 de marzo de 2022**.

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

Ing. Natalicio E. Chase Acosta
Presidente
essap sa

6) **Precio unitario y el importe total a pagar por los bienes**

Ítems del llamado LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL "SERVICIO DE CONTAC CENTER" – ID N° 404.684						
Lote Total, Contrato Abierto: No, Abastecimiento simultáneo: No						
Ítem	**Descripción del bien**	**Unidad de Medida**	**Presentación**	**Cantidad**	**Precio Unitario (IVA incluido)**	**Precio total**
1	Servicio de Atención al Cliente "Call Center"	Unidad	Evento	24	180.932.500	4.342.380.000
2	Envío masivo de SMS (mensajes)					
2.1	Licencia mensual de uso de plataforma de envío SMS masivo mensual, con acceso a aplicativo WEB SMS Center	Unidad	Evento	24	850.000	20.400.000
2.2	Plan mensual mensajes SMS a todas las operadoras	Unidad	Evento	24	4.500.000	108.000.000
3	WhatsApp Business					
3.1	Servicio de desarrollo APIS de integración entre plataforma SMS Center y Sistema ERP de Essap S.A para notificación automática de reclamos, emisión de facturas, avisos de cortes de servicio por mora, configuración inicial, pruebas, etc	Unidad	Evento	24	1.375.000	33.000.000
3.2	Servicio de desarrollo, integración y puesta en producción de Panel de Administración de Notificaciones y Conversación con clientes vía WhatsApp: Proceso de aprobación con WhatsApp (Conforme a las especificaciones técnicas)	Unidad	Evento	24	1.062.500	25.500.000
3.3	Solution para Atención al Cliente por sesión	Unidad	Evento	24	5.980.000	143.520.000
Precio Total						**4.672.800.000**

El monto total del presente contrato asciende a la suma de: **Gs. 4.672.800.000 (*guaraníes cuatro mil seiscientos setenta y dos millones ochocientos mil) IVA incluido.***

El pago se realizará en la **Cuenta Bancaria N°** 0410198587 **del Banco** Bancop 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 y/o 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 servicios y la subsanación de sus defectos, el precio del contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Bases y Condiciones.

7) **Vigencia del Contrato**

La vigencia de este Contrato es *de **24 meses a partir de la suscripción del contrato.***

La validez de la contratación quedará sujeta a la aprobación del Presupuesto General de la ESSAP S.A. para el ejercicio 2023.

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

Ing. Natalicio E. Chase Acosta
Presidente
essap sa

8) Plazo, lugar y condiciones de la provisión de bienes

Los bienes y/o servicios deberán ser entregados y/o prestados dentro de los plazos establecidos en el Cronograma de Entregas del pliego de bases y condiciones.

9) Administración del Contrato

La administración de este contrato estará a cargo de: ***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 del presente Pliego de Bases y Condiciones, la cual se presentará a más tardar dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la firma del contrato.

11) Constancia de presentación de declaración jurada

El adjudicado deberá en el plazo de quince (15) días calendario desde la firma del presente contrato, presentar ante el administrador de contrato, la constancia o constancias de presentación de la Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos ante la Contraloría General de la República, de todos los sujetos obligados en el marco de la Ley N° 6355/19.

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.

12) Responsabilidad de la Contratante

La Contratante no asumirá ninguna responsabilidad con relación a cualquier ejecución o provisión que realice el PROVEEDOR superados los montos adjudicados, sin contar con el correspondiente convenio modificatorio, previamente suscripto entre las partes y publicado en el SICP. De igual manera, los acuerdos verbales entre las partes, durante la vigencia del presente contrato son nulos y sin ningún efecto.

13) Multas

Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con lo establecido en las Condiciones Contractuales del presente pliego. Llegado al monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, la Contratante podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 59 inc. c) de la Ley N° 2.051/2003 "De Contrataciones Públicas", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

La rescisión 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 72 de la Ley N° 2051/2003 "De Contrataciones Públicas", modificado por Ley N° 6716/2021.

14) 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° 2051/2003 y en las condiciones contractuales del presente Pliego de Bases y Condiciones.

15) 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.

Ing. Natalicio E. Chase Acosta
Presidente
essap sa

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

16) 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.

17) 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, a los 08 días del mes de abril del año 2022.

Sr. Rodney Antonio Molas Mareco
Presidente/Director
ONLINE PARAGUAY S.A.

ONLINE PARAGUAY S.A.
RUC 80101720-3

Ing. Natalicio Esteban Chase Acosta
Presidente del Directorio
ESSAP S.A.