BNF

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

Contrato ABIERTO BNF- P Nº 110/20 12.-

PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO.

Entre el **BANCO NACIONAL DE FOMENTO**, domiciliado en las calles Independencia Nacional y 25 de Mayo, de la ciudad de Asunción, representado para este acto por el **LIC. AGUSTÍN SILVERA ORUÉ**, nombrado por Decreto Nº 10.350 del 3 de mayo de 2007, del Poder Ejecutivo de la Nación, con Cédula de Identidad Civil N° 423.057, denominado en adelante **BNF**, por una parte, y, por la otra, la firma **VOICENTER S.A.**, con Registro Único del Contribuyente Nº 80030641-4, domiciliada en las calles Estrella Nº 345 casi Chile, de la ciudad de Asunción, representada por el señor **RAMON RAMIREZ PARADA**, con Cédula de Identidad Civil N° 988.149, en calidad de Apoderado, en adelante **PROVEEDOR**, acuerdan celebrar el presente **"CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"**, con un **monto máximo de G. 1.800.000.000.- (guaraníes un mil ochocientos millones)** y un **monto mínimo de G. 900.000.000.- (guaraníes novecientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)**, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.
El **PROVEEDOR**, presta servicios de **CALL CENTER**, en adelante llamado Servicios Prestados en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones y la oferta presentada en fecha 8 de mayo de 2012.----------

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.
Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del contrato son los siguientes:

a. El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
b. Las Instrucciones al Oferente para Subasta a la Baja Electrónica (IAO.SBE) y las Condiciones Generales del Contrato para Subasta a la Baja Electrónica (CGC.SBE) estándar aprobadas por la DNCP y publicadas en el portal de Contrataciones Públicas que complementan el Pliego de Bases y Condiciones.
c. La Oferta del **PROVEEDOR**; en fecha 8 de mayo de 2012.
d. La Resolución de Adjudicación N° 8 Acta 63 de fecha 23 de mayo de 2012, del Consejo de Administración del **BNF** y su respectiva notificación.
e. La Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o diferencia entre los documentos que forman parte integral del Contrato, la prioridad de los mismos será en el orden enunciado anteriormente.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción
AGUSTIN SILVERA ORUE
Presidente

BNF

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
Comisión Asuntos
Jurídicos Administrativos

3. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO (Art. 37, a de la Ley Nº 2051/03).

3.1 El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente Contrato está previsto en el Sub Grupo 260, objeto de gastos específicos "SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES", incluidos en el Presupuesto General de la Nación.----------

3.2 Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) con el Código **Nº 3/2012, ID Nº 237848/2012**.----------

Atendiendo que el llamado es plurianual, la validez de la presente contratación estará sujeta a la aprobación presupuestaria correspondiente al ejercicio 2013, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 14 de la Ley 2051/03.----------

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Nacional BNF **LPN SBE N° 3/2012**, convocado por Resolución N° 4 Acta 39 de fecha 3 de abril de 2012. La Adjudicación fue realizada por Resolución N° 8 Acta 63 de fecha 23 de mayo de 2012, ambas del Consejo de Administración del **BNF**.----------

5. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS SERVICIOS.

CÓDIGO CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRESENTACIÓN	PRECIO UNITARIO (IVA INCLUIDO)
Implementación					
83111507-001	**Capacitación inicial**		1		
	Capacitación operadores	Por hora/operador	1		0
	Conectividad – Enlace FO		1		
	Conexión, materiales y servicios	Global	1		0
	Autogestión – IVR		1		
	Desarrollo – configuración	Por hora/técnico	1		200.000.-
	Grabación menú	Por hora/estudio	1		350.000.-
	Sistema de Gestión (registro de contactos)		1		
	Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas	Por hora/técnico	1		200.000.
Servicio mensual					
83111507-001	**Atención a Clientes**		1		

VOICENTER S.A.
RUC 80030641-4

AGUSTIN SILVERA ORUE
Presidente

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

	Gestión operadores	Por hora/ operador	1		30.490.-
	Cobranzas		1		
	Rango de 5 a 30 días de atraso	Por hora/ operador	1		33.670.-
	Rango de 31 a 60 días de atraso	Por hora/ operador	1		33.670.-
	Rango de 61 a 90 días de atraso	Por hora/ operador	1		34.940.-
	Rango de 91 a 120 días de atraso	Por hora/ operador	1		34.940.-
	Rango de 121 a 180 días de atraso	Por hora/ operador	1		34.940.-
	Conectividad – Enlace FO		1		
	Servicio	Por mes	1		0
	Autogestión – IVR		1		320.000.-
	Precio total:				**1.272.650.-**
***Monto mínimo**	**G. 900.000.000.-**				
***Monto máximo**	**G. 1.800.000.000.-**				

5.1 En consideración a los pagos que el **BNF** hará al **PROVEEDOR** conforme a lo estipulado en este Contrato, el **PROVEEDOR** se compromete a proveer los Servicios al **BNF** y a subsanar los defectos de éstos de conformidad en todo respecto con las disposiciones del Contrato.----------

5.2 El **BNF** se compromete a pagar al **PROVEEDOR** como contrapartida de la prestación de los servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en el Contrato, en el plazo y en la forma prescrita en éste.----------

5.3 Las formas y condiciones de pago al **PROVEEDOR** en virtud del Contrato serán las siguientes: Por mes de servicio cumplido y dentro los 30 (treinta) días de presentada la Factura, visada por la **Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones** como prueba de conformidad del servicio. Los pagos se realizarán una vez emitido el Código de Contratación por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).----------

5.4 El plazo de pago después del cual el **BNF** deberá pagar interés al **PROVEEDOR** es: Una vez vencido el plazo establecido en las condiciones de pago. La tasa de interés que se aplicará es del: 0,1 % (cero coma uno por ciento), sobre el importe de la factura en mora por cada mes de atraso, en el pago correspondiente por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo.----------

5.5 El valor de las multas serán del equivalente al: Del 0,5% (cero coma cinco por ciento) por cada semana de retraso en el inicio del servicio, hasta que se logre el cumplimiento de las obligaciones,

hasta alcanzar el monto de la garantía de fiel cumplimiento de contrato. Una vez que se llegue a dicho monto, el **BNF** podrá poner término al Contrato.----------

5.6 El precio del contrato estará sujeto a reajustes. EL **PROVEEDOR** solicitará por escrito al **BNF** el reajuste de precios exponiendo la causa del mismo. Si durante la vigencia del presente contrato se verificaren variaciones del salario mínimo oficial, el **BNF**, reconocerá un reajuste de precios por el mismo porcentaje de aumento decretado, a partir de la fecha de vigencia de la disposición legal, sobre el 80 (ochenta por ciento) del valor de los servicios a ser realizados del presente Contrato, conforme a la siguiente fórmula:

$$RP = PO\left(0{,}2 + 0{,}80 * \frac{S}{So}\right)$$

Donde:

PR= Precio Regulado

Po= Precio básico de la oferta a ser ajustado

S= Salario mínimo mensual, Establecido por la Dirección del Trabajo del Ministerio de de Justicia y trabajo, vigente en el mes de prestación de los servicios.

So= Salario mínimo mensual, Establecido por la Dirección del Trabajo del Ministerio de de Justicia y Trabajo, vigente a la apertura de ofertas.

Los precios reajustados, solo tendrán incidencia sobre los servicios aún no ejecutados; y, no tendrán ningún efecto retroactivo respecto a los servicios que fueron ejecutados antes de la verificación del reajuste.----------

5.7 El valor de la Garantía de Fiel cumplimiento de contrato, es del: **10% del valor total del contrato abierto.** La Garantía de cumplimiento de Contrato deberá ser presentada por el **PROVEEDOR** dentro de **los 10 días siguientes a partir de la fecha de suscripción del Contrato. (Art. 39 de la ley 2051/03)**.----------

5.8 Las inspecciones y pruebas serán como se indica a continuación: **En coordinación con los responsables de la Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones**.----------

5.9 Las inspecciones y pruebas se realizarán: **En el sitio donde se halla el Call Center**.----------

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

6.1 El plazo de vigencia de este Contrato será de: **12 (doce) meses a partir de su suscripción**.

BNF

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos
Jurídicos Administrativos

En TESTIMONIO de lo cual las partes han suscrito el presente formulario de Contrato de conformidad con las leyes de la República del Paraguay, en el día..13... del mes de..junio.....del año 20..12.....----------

Firmado por_____ AGUSTIN SILVERA CRUZ Presidente BNF

Firmado por_____ PROVEEDOR

VOICENTER S.A.
RUC 80030641-4