BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

Contrato Abierto BNF-P Nº 077 /2015

CONTRATACIÓN DEL 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, República del Paraguay, representado para este acto por su Presidente, el **LIC. CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO**, con Cédula de Identidad N° 916.313, denominada en adelante la **CONTRATANTE**, por una parte, y, por la otra, **VOICENTER S.A.**, con Registro Único del Contribuyente Nº 80030641-4, domiciliada en la Avda. Mariscal López esq. Iturbe, 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**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente contrato abierto con un **monto mínimo de G. 900.000.000.- (Guaraníes novecientos millones)** y un **monto máximo de G. 1.800.000.000.- (Guaraníes un mil ochocientos millones)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA) para la **"CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"**, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

La **CONTRATANTE** contrata al **PROVEEDOR** para que este le provea el Servicio de Call Center al BNF en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta de fecha 5/03/15.----------

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 (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas.
c) La Oferta del **PROVEEDOR** de fecha 5 de marzo de 2015.
d) La Resolución de adjudicación N° 13 Acta 34 de fecha 16 de marzo de 2015, emitida por la **CONTRATANTE** y su respectiva notificación.
e) La Garantía de fiel 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.----------

VOICENTER S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF RESIDENCIA ASUNCION

DICTAMEN N° 193
23 MAR. 2015

3. 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 siguiente detalle:

Año	T.P.	Programa	Sub Programa	Proyecto	Objeto de Gasto	F.F.	O.F.	Departamento	Monto
2015	1	001	-	-	260	30	1	99	1.200.000.000

Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones **(PAC) N° 519/2015**, con el **ID N° 285534/2015**.----------

Atendiendo que el llamado es plurianual, esta contratación queda sujeta a las aprobaciones presupuestarias correspondientes del ejercicio 2016.----------

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 10/2015**, **SERVICIO DE CALL CENTER** convocado por el Banco Nacional de Fomento. La adjudicación fue realizada según Resolución de adjudicación N° 13 Acta 34 de fecha 16 de marzo de 2015.----------

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

SERVICIO MENSUAL Código de Catálogo:83111507-001			
Servicio mensual: Descripción y/o Concepto del Servicio	**Cantidad**	**Unidad de medida**	**Precio unitario y/o tarifa (IVA INCLUIDO**
Atención a Clientes	1		
Gestión operadores		Por hora/operador	31.200
Cobranzas			
Gestión operadores		Por hora/operador	33.270
Conectividad – Enlace FO			
Servicio		Por mes	10
Autogestión – IVR			
Servicio		Por canal/mes	10
Servicios opcionales y/eventuales Servicios Opcionales Cobertura Feriados – Domingos			
Gestión de Operadores		Por hora/operador	1.500
Grabación Full			

VOICENTER S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCION

Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	10
Servicio de gestión de referencias		Por hora/operador	10.000
Servicio de Fidelización		Por hora/operador	23.000

*Monto mínimo	G. 900.000.000.-
*Monto máximo	G. 1.800.000.000.-

El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de Guaraníes: **novecientos millones** y el monto máximo es de Guaraníes: **un mil ochocientos millones**.----------

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 servicios y la subsanación de sus defectos, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Especiales del Contrato (CEC).

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de vigencia de este Contrato es por el término de **13 (trece) meses**, desde el 30 de marzo de 2015, hasta el 30 de abril de 2016----------

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios deben ser entregados dentro de los plazos establecidos en el Cronograma de Entregas del Pliego de Bases y Condiciones, en la siguiente dirección:

Ítem	Descripción de los Servicios	Cantidad	Unidad de Medida del Servicio	Lugar de entrega de los Servicios	Fecha de inicio de los Servicios
1	Servicio de Call Center para el Banco Nacional de Fomento	1	Según el servicio: Global Por hora/técnico Por mes Por canal/mes Por posiciones/mes	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	15 días de suscrito el contrato.

8. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La administración del contrato estará a cargo de: **La Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones**.----------

VOICENTER S.A.

DICTAMEN Nº 493

23 MAR. 2015

9. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.
La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se regirá por lo establecido en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato, la cual se presentará a **más tardar dentro de los 10 (diez) días calendarios siguientes a la firma del contrato**. La garantía de fiel cumplimiento debe ser equivalente al **10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato**.----------

10. MULTAS.
Las multas y otras penalidades que rigen en el presente contrato serán aplicadas conforme con las Condiciones Especiales y Generales del Contrato. 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° 2.051/03 "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° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".----------

11. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO.
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° 2.051/03, y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato (CGC y CEC).----------

12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.
Cualquier diferencia que surja durante la ejecución del Contrato, se dirimirá conforme a las reglas establecidas en la legislación aplicable, en las Condiciones Generales del Contrato y conforme a las siguientes Condiciones: Para el caso que las Partes no resuelvan las controversias mediante negociación directa o avenimiento, éstas se obligan a someter sus diferencias a arbitraje conforme a las disposiciones de la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y de la Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas, siempre que la materia sea arbitrable. A tales efectos, las Partes someterán el arbitraje ante un tribunal arbitral conformado por tres árbitros designados de la lista del Cuerpo Arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo vinculante para las Partes. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las Partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato.----------

Para la ejecución del laudo arbitral o para dirimir cuestiones que no sean arbitrables, las Partes establecen la competencia de los tribunales de la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay.----------

VOICENTER S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA ASUNCION

DICTAMEN Nº

13. 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 afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto, de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la D.N.C.P., debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.----------

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 2 (dos) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción Capital de la República del Paraguay al día 30 mes marzo y año 2015.----------

Firmado por _____ **CONTRATANTE**

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENTE ASUNCION

Firmado por _____ **PROVEEDOR**

VOICENTER S.A.

"Se deja constancia ... en el presente docu... ante mí,

Abog. Silvie Rodríguez
Unidad Operativa de Contrataciones
Banco Nacional de Fomento