MINISTERIO DE HACIENDA

GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FISCAL II
2014/BL-PR

CONTRATO N° 03/2016

"SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCION DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DEL MH"

FIRMA: VOICENTER S.A.

VOICENTER S.A.

Condiciones Especiales del Contrato (CEC)

*Las siguientes **Condiciones Especiales del Contrato (CEC)** complementarán y/o enmendarán las **Condiciones Generales del Contrato (CGC)** que se encuentran publicadas en el Portal de Contrataciones Públicas y forman parte de los documentos de la Subasta. En caso de haber conflicto, las provisiones aquí dispuestas prevalecerán sobre las de las CGC.*

CGC 1.1(i)	La Contratante es: *Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal II- N° 2014/BL-PR (PROFOMAF II) del Ministerio de Hacienda*
CGC 4.2 (b)	La versión de la edición de los Incoterms será: *NO APLICA*
CGC 7.1	Para **notificaciones,** la dirección de la Contratante será: Atención: *Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal II- N° 2014/BL-PR (PROFOMAF II)del Ministerio de Hacienda* Dirección: Alberdi N° 320 casi Palma *Piso/Oficina :* 1° Piso- Oficina PROFOMAF Ciudad: *Asunción , Paraguay* Código postal:---- Teléfono: (021) 493770/442891 Fax: --- Dirección electrónica: *ucp_fiscal@hacienda.gov.py*
CGC 9.5	El mecanismo formal de resolución de conflictos será: *Para la resolución de conflictos se dará participación a la DNCP a través del procedimiento de avenimiento previsto en el Capítulo VIII de la Ley 2051/03.*
CGC 11.1	Detalle de los documentos de Embarque y otros documentos que deben ser proporcionados por el Proveedor son: NO APLICA La Contratante deberá recibir los documentos arriba mencionados antes de la llegada de los Bienes; si no recibe dichos documentos, todos los gastos consecuentes correrán por cuenta del Proveedor.: NO APLICA
CGC 13.1	El precio del contrato estará sujeto a reajustes. La fórmula y el procedimiento para el reajuste serán los siguientes: El precio del Contrato estará sujeto a reajuste durante la vigencia del mismo, toda vez que exista una variación del Salario Mínimo decretado por el Gobierno Nacional, en base a la siguiente Fórmula de Reajuste: **Pr = P x IPC1**

VOICEXTER S

	IPC0 **DONDE:** **Pr: Precio Reajustado.** **P: Precio adjudicado.** **IPC1: Índice de precios al Consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de la entrega del suministro.** **IPC0: Índice de precios al consumidor publicado por el Banco Central de Paraguay, correspondiente al mes de la apertura de ofertas.** Los reajustes deberán ser solicitados por escrito a la Coordinación General del Programa, por el Proveedor. La solicitud debe realizarse indefectiblemente dentro del mes siguiente al cual se produjeron las variaciones, bajo pena de no poder solicitarlo posteriormente. El reajuste tendrá aplicación sobre los servicios realizados posteriores al mes en el cual se produjeron las variaciones. No se reconocerán reajustes de precios si el suministro se encuentra atrasado respecto al cronograma de entrega aprobado.
CGC 14.1; 14.2 y 14.3	Las formas y condiciones de pago al Proveedor en virtud del Contrato serán las siguientes: Una vez presentado el informe mensual y aprobado por la DPNC y la UCP (ver ítem 5 Informes de las Condiciones Específicas de los Servicios Solicitados), el contratista, presentará la solicitud de pago a la Coordinación Administrativa dependiente de la Coordinación General del Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal, por escrito y adjuntará a dicha solicitud, las facturas que deberán estar debidamente llenadas con los datos del CONTRATANTE, el concepto bien especificado, número de contrato, El pago se realizará dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a la presentación de la solicitud correspondiente y de conformidad al Plan de Caja y a los Fondos efectivamente transferidos por parte de la Tesorería General. La falta de presentación adecuada de las documentaciones para la solicitud de pago, prorrogan los plazos. La CONTRATISTA será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes sin excepción alguna. Del monto total facturado, serán pasibles las retenciones correspondientes al Impuesto a la Renta y al Impuesto al Valor Agregado, según lo establecido por las disposiciones legales de la República del Paraguay. Asimismo, independientemente de estas retenciones impositivas, se aplicará una Retención equivalente al 0,4% sobre el monto de las facturas pagadas, deducidos los impuestos reflejados en las mismas, en concepto de "Contribución" de conformidad a lo dispuesto por el Art. 41 de la Ley Nº 2051/03 "De

VOICENTER S.A.

	Contrataciones Públicas", modificada por la Ley Nº 3439/07 y reglamentado por el Decreto Nº 21.909/03. El monto correspondiente de la factura, será acreditado dentro del plazo señalado, en la cuenta habilitada del contratista, en un Banco de Plaza, vía transferencia bancaria.
CGC 14.4	Todos los pagos se efectuarán en: Guaraníes
CGC 14.5	Si el pago no se realizare como se indica en las CGC 14.1, 14.2 y 14.3, el proveedor solicitara a la contratante un interés moratorio de 0.3% mensual, a ser calculado sobre el importe neto en guaraníes de la Factura en mora. Para el pago de intereses moratorios los mismos serán calculados una vez fenecido los 60 días calendario después de la aprobación de la Factura por parte de la Contratante.
CGC 15.1	No se considerara anticipo alguno.
CGC 16.1	El Proveedor será responsable del pago de todos los impuestos y otros tributos o gravámenes con excepción de los siguientes: NO APLICA
CGC 17.1 y 17.2	El valor de la Garantía de Fiel cumplimiento de contrato, es de *5% del valor total del contrato* La Garantía de cumplimiento de Contrato deberá ser presentada por el Contratista dentro de los *10 días Art 39 de la ley 2051/03* siguientes a partir de la fecha de suscripción del Contrato.
CGC 17.6	La liberación de la Garantía de Cumplimiento tendrá lugar: (30) treinta días posteriores al cumplimiento de contrato; y esta será devuelta al Contratista, previa solicitud.
CGC 22.2	El embalaje, la identificación y la documentación dentro y fuera de los paquetes serán como se indica a continuación: *NO APLICA*
CGC 23.1	La cobertura de seguro será según se establece en los Incoterms. Si no es de acuerdo con los Incoterms, la cobertura de seguro deberá ser como sigue: *NO APLICA*
CGC 24.1	La responsabilidad por el transporte de los Bienes será según se establece en los Incoterms. Si no está de acuerdo con los Incoterms, la responsabilidad por el transporte deberá ser como sigue: *"El Proveedor está obligado bajo los términos del Contrato a transportar los Bienes al lugar de destino final dentro del Paraguay, definido como el Sitio del Proyecto, transportarlos a dicho lugar de destino en el Paraguay, incluyendo seguro y almacenamiento, y tal como se estipulará en el Contrato, será contratado por el*

VOICENTER S.A.

	Proveedor, y todos lo gastos relacionados estarán incluidos en el Precio del Contrato"; o bajo otro término comercial que se haya acordado: NO APLICA
CGC 25.1	Las inspecciones y pruebas serán como se indica a continuación: *NO APLICA*
CGC 25.2	Las inspecciones y pruebas se realizarán en: *NO APLICA*
CGC 26.1	El Contratista será pasible de la aplicación de penalidades convencionales en los siguientes casos: La multas por falta de provisión de los bienes y/o servicios será del 1 % (uno por ciento) del valor de la Orden de Compra/Servicio por cada día de atraso.- En caso que el valor de las multas supere el valor de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, **la Convocante continuará aplicando las penalidades previstas por la falta de provisión (multas).** La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberán comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 72 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".
CGC 27.3	El período de validez de la Garantía será 36 meses. Para fines de la Garantía, el (los) lugar(es) de destino(s) final(es) será(n): *Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal II- N° 2014/BL-PR (PROFOMAF II) del Ministerio de Hacienda* Dirección: Alberdi N° 320 casi Palma *Piso/Oficina :* 1° Piso- Oficina PROFOMAF Ciudad: *Asunción , Paraguay*
CGC 27.5	El plazo para reparar o reemplazar los bienes será: El plazo para subsanar los servicios será de 2 (dos) días a partir de la comunicación del evento al proveedor por parte de la Institución.
CGC 33.1 (a) (vi)	La Contratante podrá terminar el Contrato además en los siguientes casos: 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° 2051/03 y las determinadas en la cláusula 33.1 de las CGC.

VOICENTER S.A.

Contrato N° 03/2016

Entre *El Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal N° 2014/BL-PR*, domiciliada *en Alberdi 320 casi Palma-Edificio Christian Sabe- Piso 1°*, República del Paraguay, representada para este acto por Sra. Anatalia Aranda de López en su carácter de Coordinadora General del Programa, con Cédula de Identidad N° 1.095.652.-, denominada en adelante la CONTRATANTE, por una parte, y, por la otra, la firma VOICENTER S.A., domiciliada en Mariscal López 306 esquina Iturbe, República del Paraguay, representada para este acto por Sr. Ramón Ramírez Parada, con Cédula de Identidad N° 988.149, denominada en adelante el PROVEEDOR, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente contrato para la contratación de " SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCION DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS DEL MH", 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 a la Dirección de Pensiones no Contributivas del Ministerio de Hacienda en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta de fecha 06/junio/2016.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

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

(a) Contrato;

(b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;

(c) Las Instrucciones al Oferente (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC) publicadas en el portal de Contrataciones Públicas, conjuntamente con sus Anexos A.- Fraude y Corrupción y Prácticas Prohibidas y B.- Países Elegibles/Elegibilidad;

(d) La oferta del Proveedor;

(e) 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, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en este.

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

VOICENTER S.A.

conforme al siguiente detalle:

Año	T.P.	Programa	Sub Programa	Proyecto	Objeto de Gasto	F.F.	O.F.	Departamento	Monto en Gs
2016	*3*	*1*	*0*	*15*	*260*	*10*	*1*	*99*	*34.669.375.-*
2016	*3*	*1*	*0*	*15*	*260*	*20*	*401*	*99*	*104.008.125.-*

Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) con el ID Nº *313663*

La prosecución del presente contrato en los años sucesivos, estará supeditada a la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria de acuerdo al Plan Financiero del año en curso para y/o créditos presupuestarios registrados dentro de los sistemas o subsistemas correspondiente al presupuesto vigente. Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas y sus reglamentaciones, Ley que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación y sus reglamentaciones; y todas las normativas de ámbito financiero público.

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de SBE LPN N°01/2016 "Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones No Contributivas del MH", convocado por el *Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal II*. La adjudicación fue realizada según acto administrativo Resolución / PROFOMAF II N° 08/2016 de fecha 22 de junio del 2016.

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

CODIGO DE CATALOGO: 83111507-001					
Item	Servicio mensual: Descripción y/o Concepto del Servicio	Unidad de Medida	Cant.	Presentación	Precio Unit. (IVA inclu.)
1	Atención al cliente/ Gestión operadores (lunes a viernes diurno)	Por hora/operador	1	evento	*35.000.-*
2	Conectividad: Enlace FO, Instalación	Única vez			*4.000.-*
3	Conectividad: Servicio	mensual			*1.000.-*
4	Servicios opcionales y/eventuales Servicios Opcionales Cobertura Feriados – Domingos	Por hora/operador			*40.000.-*

VOICENTER S.A.

*Monto Mínimo	**Gs. 407.875.000.**
*Monto Máximo	**Gs.815.750.000.**

El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de **Guaraníes Cuatrocientos Siete Millones Ochocientos Setenta y Cinco Mil** y el monto máximo es de **Guaraníes Ochocientos Quince Millones Setecientos Cincuenta Mil.**

El Proveedor se compromete a proveer los Bienes 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 las Condiciones Especiales del Contrato (CEC).

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de vigencia de este Contrato es desde el 08/07/2016 hasta 18/07/2019, POR 36 MESES.

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PROVISIÓN DE BIENES.

Los bienes deben ser entregados dentro de los plazos establecidos en el Cronograma de Entregas del Pliego de Bases y Condiciones, Conforme a las siguientes condiciones

Ítem	Descripción de los Servicios	Cantidad	Uni/Med	Lugar de entrega de los Servicios	Fecha de inicio de los Servicios	Fecha final de la ejecución de los servicios
1	Servicio de Call Center para la Dirección de Pensiones no Contributivas (DPNC) del Ministerio de Hacienda.	1	Según el servicio: Por hora/ operador/mes/ única vez	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	10 días de suscrito el contrato.	36 meses posterior al inicio de los servicios

8. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La administración del contrato estará a cargo de: PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FISCAL II – N° 2014/BL-PR

VOICENTER S.A.

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 (días) calendarios siguientes a la firma del contrato. La garantía de fiel cumplimiento debe ser equivalente al 5% del monto total 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 de los Contratos se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato.

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.

VOICENTER S.A.

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 3 (tres) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay al día 08 del mes de julio del año 2016.

Firmado por: *Anatalia Aranda de López,* en nombre de la Contratante.

VOICENTER S.A.

Firmado por: *Ramón Ramírez Parada,* en nombre del Proveedor.