DICTAMEN Nº 333

Vº Bº

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

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

Contrato Abierto BNF-P Nº 574 /2013

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, representada 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. El **BNF** contrata al **PROVEEDOR** a los fines de que ésta preste el "**SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO"** en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta de fecha 30 de setiembre de 2013.----------

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 30 de setiembre de 2013.
d) La Resolución de adjudicación N° 9 Acta 145 de fecha 10 de octubre de 2013, 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 PRESIDENCIA

DICTAMEN N° _____

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

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
2013	1	001	-	-	260	30	1	99	900.000.000

Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones **(PAC) N° 22/2013**, con el **ID Nº 255910/2013.**----------

Atendiendo que el llamado es plurianual, esta contratación queda sujeta a las aprobaciones presupuestarias correspondientes del ejercicio 2014.----------

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 16/2013**, convocado por el Banco Nacional de Fomento. La adjudicación fue realizada según Resolución de adjudicación N° 9 Acta 145 de fecha 10 de octubre de 2013.------

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

Código de Catálogo	Descripción del Concepto del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario en Guaraníes (IVA incluido)
83111507-001	**Capacitación inicial**	1		
	Capacitación operadores	1	Por hora/operador	
	Conectividad – Enlace FO	1		
	Conexión, materiales y servicios	1	Global	
	Autogestión – IVR	1		
	Desarrollo – configuración	1	Por hora/técnico	350.000.-
	Grabación menú	1	Por hora/estudio	
	Sistema de Gestión (registro de contactos)	1		
	Desarrollo – configuración inicial – Sistema de CTI según especificaciones técnicas	1	Por hora/técnico	

Código de Catálogo	Descripción del Concepto del Servicio	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario en Guaraníes (IVA incluido)
83111507-001	**Atención a Clientes**			
	Gestión operadores		Por hora/operador	31.200.-
	Cobranzas			
	Gestión operadores		Por hora/operador	33.670.-
	Conectividad – Enlace FO			
	Servicio		Por mes	366.220.-
	Autogestión – IVR	15 (tres)		

VOICENTER S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

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

BNF
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
nuestro banco

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

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 10% 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.----------

VOICENTER S.A.

	Servicio	meses	Por canal/mes	
	Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
	Grabación menú - modificaciones		Por hora/estudio	
	Sistema de Gestión (registro de contactos)			
	Servicio		Por posición/mes	
	Desarrollo – ajustes		Por hora/técnico	
	Servicios opcionales:			
	Cobertura Feriados/Domingos			
	Porcentaje de ajuste por ampliación de cobertura sobre tarifa normal		Por día de trabajo	70.-
	Grabación Full			
	Servicio 100% de llamadas		Adicional por hora/operador	1.500.-
	Servicio de gestión de referencia		Por hora/operador	33.670.-
	Servicio de Fidelización		Por hora/operador	33.670.-

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 14 de octubre de 2013 hasta el 14 de noviembre de 2014

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: Transcribir de acuerdo al cuadro de Plan de Entregas.-

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 por 13 (trece) meses	1	Según el Servicio: Global Por hora/técnico Por mes Por canal Por posiciones	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	30 días de suscrito el contrato.

VOICENTER S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

DICTAMEN Nº 330

Vº Bº

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

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.----------

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 lo cual las partes han suscrito el presente formulario de Contrato de conformidad con las leyes de la República del Paraguay, en el día 14 del mes de OCTUBRE del año 2013.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO PRESIDENCIA Asunción

Firmado por _____ **CONTRATANTE**

VOICENTER S.A.

Firmado por _____ **PROVEEDOR**