TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

Contrato BNF-P Nº 417 /2023

SERVICIO DE CALL CENTER.

Entre el **BANCO NACIONAL DE FOMENTO**, domiciliado en las calles Independencia Nacional entre Cerro Corá y 25 de Mayo, de la ciudad de Asunción, República del Paraguay, representado para este acto por su **Presidente**, el **Economista MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA,** con Cédula de Identidad Civil N° 922.288, nombrado por Decreto del Poder Ejecutivo N° 5400 del 2 de junio de 2021, y por el **Gerente General**, el **Economista GERARDO ALFREDO RUIZ DIAZ FRANCO**, con Cédula de Identidad Civil N° 1.233.252, designado por Resolución N° 16 inserta en el Acta 57 del 27 de julio de 2021 del Directorio del Banco Nacional de Fomento, en adelante la **CONTRATANTE**, por una parte, y por la otra, la firma **MTEL PARAGUAY S.A.**, con Registro Único del Contribuyente N° 80025826-6, domiciliada en la calle General Díaz 471 c/ 14 de Mayo, de la ciudad de Asunción, representada por la señora **LIZ AURORA NUÑEZ GAVILAN**, con Cédula de Identidad Civil N° 6.607.095, en calidad de **Presidente**, denominada en adelante el **PROVEEDOR**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e, individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente Contrato Abierto para el **"SERVICIO DE CALL CENTER"**, a través del Sistema de Subasta a la Baja Electrónica, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO.

La **CONTRATANTE** contrata al **PROVEEDOR** para que este le provea los servicios, en las mismas condiciones establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones, su anexo correspondiente y la oferta según su detalle.----------

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 N° 3 Acta 29 de fecha 9 de mayo de 2023, 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:

- La Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.----------

Mtel PARAGUAY S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Asunción

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° 421.535.----------

Teniendo en cuenta que el llamado es Plurianual, la validez de la presente contratación está sujeta a la probación presupuestaria correspondiente a los Ejercicios Fiscales 2024, 2025 y 2026, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 14 de la Ley 2051/03.----------

5. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El Contrato es el resultado del procedimiento de la **Licitación Pública Nacional BNF LPN SBE N° 14/2023**, para el **"SERVICIO DE CALL CENTER"**, convocado por la **CONTRATANTE**. La adjudicación fue realizada según acto administrativo N° 3 Acta 29 de fecha 09 de mayo de 2023, del Directorio del Banco Nacional de Fomento.----------

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

Ítem	Código Catálogo	Descripción	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido) en G.	Precio total en G.
1	83111507-001	Servicio de Gestión de Mora	Hora	EVENTO	1	1.000	1.000
2	83111507-001	Atención al Cliente Gestión Operadores	Hora	EVENTO	1	38.000	38.000
Precio total: Guaraníes treinta y nueve mil.----------							**39.000**

Mínimo:	**G. 6.750.000.000**
Máximo:	**G. 13.500.000.000**

El monto mínimo del presente contrato asciende a la suma de **G. 6.750.000.000**.- (guaraníes seis mil setecientos cincuenta millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el monto máximo es de **G. 13.500.000.000**.- (guaraníes trece mil quinientos millones), incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA).----------

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 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 contractuales.----

7. VIGENCIA DEL CONTRATO

Este contrato entrará en vigor desde su firma **por el término de 24 (veinte y cuatro) meses.---**

8. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PROVISIÓN DE BIENES y/o SERVICIOS.

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo al plan de entrega y cronograma de cumplimiento, indicados a continuación:

Mtel PARAGUAY S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Asunción

Plan de entrega de los servicios.

Ítem N°	Descripción del Servicio	Cantidad	Unidad de medida del Servicio	Lugar de prestación del Servicio	Ejecución de los Servicios
1	Servicio de Gestión de Mora	1	Hora	Según requerimiento del cliente que accede al Call Center.	5 días corridos luego de suscribirse el Contrato
2	Atención al Cliente Gestión operadores	1	Hora		

9. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La administración de éste contrato estará a cargo de: **GERENCIA DEPARTAMENTAL DE CANALES ALTERNATIVOS.**----------

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 10 (diez) días calendarios siguientes a la firma del contrato.---------

11. 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. Superado el 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.------

12. 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.----------

13. 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.----------

14. 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.----------

Mtel PARAGUAY S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Asunción

15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La **CONTRATANTE** y el **PROVEEDOR** deberán mantener confidencialidad y en ningún momento divulgarán a terceros, sin el consentimiento de la otra parte, documentos, datos u otra información que hubiera sido directa o indirectamente proporcionada por la otra parte en conexión con el Contrato, antes, durante o después de la ejecución del mismo. No obstante lo anterior, el Proveedor podrá proporcionar a sus Subcontratistas los documentos, datos e información recibidos de la **CONTRATANTE** para que puedan cumplir con su trabajo en virtud del Contrato. En tal caso, el **PROVEEDOR** obtendrá de dichos Subcontratistas un compromiso de confidencialidad similar al requerido del **PROVEEDOR** en la presente cláusula.----------

La **CONTRATANTE** no utilizará dichos documentos, datos u otra información recibida del **PROVEEDOR** para ningún uso que no esté relacionado con el Contrato. Así mismo el **PROVEEDOR** no utilizará los documentos, datos u otra información recibida de la **CONTRATANTE** para ningún otro propósito diferente al de la ejecución del Contrato.----------

La obligación de las partes no aplicará a información que:

(a) la **CONTRATANTE** o el **PROVEEDOR** requieran compartir con otras instituciones que participan en el financiamiento del Contrato;
(b) actualmente o en el futuro se hace de dominio público sin culpa de ninguna de las partes;
(c) puede comprobarse que estaba en posesión de esa parte en el momento que fue divulgada y no fue obtenida previamente directa o indirectamente de la otra parte; o
(d) que de otra manera fue legalmente puesta a la disponibilidad de esa parte por una tercera parte que no tenía obligación de confidencialidad.----------

Las disposiciones precedentes de esta cláusula no modificarán de ninguna manera ningún compromiso de confidencialidad otorgado por cualquiera de las partes a quien esto compete antes de la fecha del Contrato con respecto a los Suministros o cualquier parte de ellos.------

Las disposiciones de esta cláusula permanecerán válidas después del cumplimiento o terminación del Contrato por cualquier razón.----------

16. CUMPLIMIENTO DE NORMAS.

Las PARTES, declaran tener sus procedimientos totalmente ajustados a las exigencias de la Ley N° 1015/97, "Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes", su modificatoria la Ley N° 3783/2009, la Ley N° 4024/2010, "Que castiga los hechos punibles de terrorismo, asociación terrorista y financiamiento del terrorismo", la Ley N° 4503/2011 de la Inmovilización de fondos o activos financieros; como así mismo a las Resoluciones emanadas de la SEPRELAD y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY.----------

17. OBLIGACION DE PROVEER INFORMACIÓN.

Las PARTES, en virtud de las leyes nacionales y las resoluciones emanadas de la SEPRELAD y la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY, brindarán la información relacionada al presente contrato, cuando las autoridades contraloras competentes del país, lo requieran por escrito.----------

Mtel PARAGUAY S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Asunción

18. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

La **CONTRATANTE**, se abstendrá de celebrar o mantener contratos con firmas contrapartes, sus beneficiarios finales y/o representantes legales; que figuren en listas restrictivas de OFAC, ONU u otras listas restrictivas adquiridas por la **CONTRATANTE**.----------

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, al día 14 del mes de julio.- del año 2023.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF Asunción

ECON. GERARDO ALFREDO RUIZ DIAZ FRANCO
GERENTE GENERAL
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

ECON. MANUEL OCHIPINTTI DALLA FONTANA
PRESIDENTE
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

LIZ AURORA NUÑEZ GAVILAN
PRESIDENTE
MTEL PARAGUAY S.A.

Mtel PARAGUAY S.A.