BANCO NACIONAL DE FOMENTO
El Banco que impulsa el desarrollo del país

ABOG. NÉSTOR FABIÁN SUÁREZ GALEANO
Asesor Legal
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

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

Contrato BNF P Nº 286/ 2012

SERVICIO DE ESTUDIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE PARA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

Entre el Banco Nacional de Fomento, domiciliado en las calles Independencia Nacional entre Cerro Corá y 25 de Mayo, de la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, representado para este acto por su Presidente, **CARLOS ALBERTO PEREIRA OLMEDO**, con Cédula de Identidad Civil Nº 916.313, nombrado por Decreto Nº 9.710 del 20 de setiembre de 2012, del Poder Ejecutivo de la Nación, en adelante **BNF** y la firma **FIRTS ANALISIS Y ESTUDIOS S.R.L.**, con Registro Único del Contribuyente Nº 80010147-2, domiciliada en la calle 25 de mayo Nº 2308, de la ciudad de Asunción, representada por el señor **FRANCISCO TOMÁS CAPLI GOMEZ**, con Cédula de Identidad Civil Nº 2.507.844, en calidad de Director, en adelante **PROVEEDOR**, acuerdan celebrar el presente Contrato para el **"Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente para el BNF"**, el cual estará sujeto a los siguientes puntos y condiciones:

1. OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

El **BNF** contrata al **PROVEEDOR** para el **"Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente para el BNF"**, en las mismas condiciones establecidas en los términos de referencia y especificaciones técnicas de la **Contratación Directa CD Nº 24/2012**, y la Oferta presentada por el **PROVEEDOR**, de fecha 14 de agosto de 2012, a cuyo fiel cumplimiento se obligan las partes.----------

Especificaciones Técnicas

METODOLOGIA:

Método de recolección de datos primarios: Encuesta personal
Instrumento de recolección de datos: Cuestionario
Tipo de muestreo: Aleatorio estratificado, por tipo de servicios
Universo: Clientes de las sucursales del interior
Marco muestral: Listado de clientes
Tamaño de la muestra aproximadamente 500 clientes, de distintos servicios
Margen de confianza: 95,0%
Margen de error permitido: + _4%
Informe de la investigación: El informe contendrá los hallazgos de la investigación y las recomendaciones tendientes a la satisfacción del cliente.

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de los clientes, realizando una medición del nivel de satisfacción de los mismos, con relación a los servicios proporcionados en las gestiones bancarias contempladas dentro del alcance del sistema de Gestión de Calidad.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

LIC. CARLOS A. PEREIRA O.
Presidente

FIRST Análisis y Estudios SRL

Vº Bº
Asesoría Legal B.N.F.
División Asuntos Jurídicos Administrativos
Abog. Nestor Fabián Suárez Galeano
Asesor Legal
Banco Nacional de Fomento

OBJETIVO ESPECIFICO

- Obtener información precisa acerca de si el **BNF** ha logrado satisfacer las expectativas de los clientes.
- Determinar en qué aspectos satisface y en qué no llena sus expectativas.
- Determinar los atributos más valorados por los clientes respecto a los servicios ofrecidos por el **BNF**
- Determinar los atributos más valorados por los clientes respecto a los servicios de la competencia.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.

Forman parte integral del contrato los siguientes:

(a) La invitación a la Convocatoria y las Especificaciones Técnicas del llamado.
(b) La Oferta presentada por el **PROVEEDOR**, de fecha 14 de agosto de 2012.
(c) Resolución de Adjudicación Nº 9 Acta 151 de fecha 8 de noviembre de 2012 del Consejo de Administración del **BNF**.
(d) La Garantía de Cumplimiento de Contrato.
(e) Las comunicaciones que las partes emitieren con relación al presente contrato.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO

El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente contrato está previsto en el **Rubro 260 "SERVICIOS TECNICOS Y PROFESIONALES"**, del Presupuesto General de la Nación Ejercicio 2012. Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) con el **Código Nº 59/2012, ID Nº 238426/2012**.----------

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente contrato es el resultado del procedimiento de la **Contratación Directa CD Nº 24/2012**, según Resolución Nº 1 Acta 20 del 28 de febrero de 2012, por el cual se aprobó el Programa Anual de Contrataciones Ejercicio 2012, en la que se halla contemplado este servicio---

5. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El Precio del servicio contratado, es de conformidad a la oferta presentada por el **PROVEEDOR**, de fecha 14 de agosto de 2012, según el siguiente detalle:

Ítem	Código Catalogo	Descripción del Bien	Marca	Procedencia	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Total, IVA Incluido (En guaraníes)
1	80141511-001	"Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente para el Banco Nacional de Fomento"	N/A	N/A	Unidad	Evento	1	35.000.000.-
PRECIO TOTAL: guaraníes treinta y cinco millones, Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.----------								35.000.000.-

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

"Servicio de Estudio de Satisfacción al Cliente para el BNF"

LIC. CARLOS A. PEREIRA O.
Presidente

FIRST Análisis y Estudios SRL

El **BNF** abonará al **PROVEEDOR**, dentro de los 30 (treinta) días de la presentación de la factura, previo V°B° de la **Consultoría Técnica**, dependencia responsable del control y fiscalización del servicio, una vez obtenido el Código de Contratación (CC), emitido por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, requisito indispensable para efectuar el pago correspondiente----------

Conforme al Art. 41° de la Ley 2.051/03 "De Contrataciones Públicas" modificado por Ley N° 3439/07, de los servicios contratados se retendrá el 0,4 (cero punto cuatro por ciento) sobre el importe de cada factura, deducido los impuestos correspondientes, al momento de su cobro.-----

6. REAJUSTE DE PRECIOS

Los precios ofertados estarán sujetos a reajustes (a petición de parte y por escrito), siempre y cuando la variación del IPC publicado por el BCP haya sufrido una variación igual o mayor al (15 %) referente a la fecha de apertura de ofertas, conforme a la siguiente fórmula:

$$Pr = \frac{P \times IPC1}{IPC0}$$

Pr: Precio Reajustado
P: Precio adjudicado
IPC1: Índice de precios al consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de entrega del suministro.
IPCO: Índice de precios al consumidor publicado por el Banco Central del Paraguay, correspondiente al mes de apertura de sobres.

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

7. VIGENCIA

El plazo de vigencia del servicio será hasta el **31 de diciembre de 2012**.----------

La vigencia del presente documento queda sujeta a la disponibilidad presupuestaria del **BNF**, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 14 de la Ley 2051/03.----------

8. PLAZO DE INICIO Y CULMINACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de Inicio será, una vez recepcionada la orden de servicio, en un plazo no mayor a 72 (setenta y dos) horas.----------

El servicio culminará, una vez recepcionada la orden de servicio, en un plazo no mayor a 90 (noventa) días calendario, previa entrega del informe final.----------

LIC. CARLOS A. PEREIRA O.
Presidente

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

9. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en coordinación con la Consultoría Técnica del Banco Nacional de Fomento, sito en el Edificio Ex Finamérica Chile y Oliva.----------

10. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

Será responsable de la cabal, eficiente, y satisfactoria prestación del servicio y no podrá eludir sus responsabilidades por no haber solicitado a su debido tiempo las instrucciones o aclaraciones necesarias con relación a los documentos del Contrato.----------

Brindará el Servicio de conformidad a las condiciones establecidas en este Contrato salvo motivo de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado y a satisfacción del **BNF.**----------

Para los fines de este Contrato se considerarán casos fortuitos o de fuerza mayor los que como ejemplo, pero no limitativamente se mencionan a continuación siempre que tales casos hayan tenido efectiva influencia o producida interrupción en la ejecución del Contrato y se haya utilizado la debida diligencia para prevenir o limitar sus influencias:

1. Guerra y hostilidades bélicas, invasiones armadas, guerra civil, revoluciones, insurrecciones o destrucciones;
2. Huelgas, actos de sabotaje, maniobras subversivas;
3. Catástrofes naturales tales como sismos, terremotos etc.;
4. Incendios y naufragios.

Al producirse un caso fortuito o de fuerza mayor la parte afectada deberá comunicarlo a la otra de inmediato, en un plazo de 15 (quince) días para aportar las pruebas correspondientes a menos que existan graves impedimentos para ello, anexando a esta comunicación la documentación correspondiente.----------

El **PROVEEDOR** no podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones establecidos en este Contrato, sin el previo consentimiento por escrito del **BNF.**----------

11. RESPONSABILIDAD DEL BNF

- Pagar al **PROVEEDOR** por el servicio realizado, en la forma establecida en el punto N° 5 de este Contrato.----------
- Efectuar el control y calidad del servicio realizado por el **PROVEEDOR.**----------

12. RESCISION POR EL BNF

El **BNF,** podrá rescindir este contrato por justos motivos, que son entre otros:

- Si el servicio realizado por el **PROVEEDOR** no fuese de la calidad y características especificadas en su propuesta. ----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

LIC. CARLOS A. PEREIRA
Presidente

FIRST Análisis y Estudios SRL

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

- Por violación, alteración e incumplimiento de los términos del Contrato o de los documentos que forman parte de él.- ----------
- En caso de darse algunos de los motivos enumerados en el Art. 59, de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas. ----------

13. TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO

En caso fortuito o de fuerza mayor por el cual se imposibilite el cumplimiento del presente contrato, las partes podrán resolver o rescindir el mismo por mutuo acuerdo, previa conciliación de cuentas.----------

14. CONFIDENCIALIDAD

La información que el **PROVEEDOR**, reciba u obtenga en el marco de este Contrato o por efecto de éste, relacionada con el **BNF**, sus actividades, tecnología, finanzas, clientes, operaciones, sistemas de seguridad, etc., tendrá carácter reservado y confidencial, debiendo ser tratada como tal por el **PROVEEDOR**, quien se compromete a no darlos a conocer a terceros, sin perjuicio de que la información hubiese sido proveída o llegase a su conocimiento antes, durante o una vez completada la ejecución del Contrato. ----------

El incumplimiento de esta obligación dará derecho al **BNF** a reclamar daños que se originen por ello.----------

La obligación del **PROVEEDOR** de conformidad con los Sub-Puntos, no se aplicará a aquella información que:

(a) El **BNF** o el **PROVEEDOR** requieran compartir con otras instituciones públicas, conforme a la legislación vigente; o

(b) en el presente o a futuro se haga pública sin culpa de ninguna de las partes; o

(c) pueda probarse que era conocida por esa parte en el momento en que fue divulgada y que no fue obtenida previamente, directa o indirectamente, de la otra parte; o

(d) haya sido puesta a disposición de esa parte por un tercero que no tiene obligación de confidencialidad.

Las disposiciones precedentes de este Punto no modificarán de manera alguna los compromisos de confidencialidad que hubiesen asumido las partes con anterioridad a la fecha del Contrato, con respecto al suministro o cualquiera de sus componentes.----------

Las disposiciones de este Punto se mantendrán en vigor con posterioridad a la finalización o terminación de este Contrato, cualquiera hubiese sido la causa de dicha terminación.----------

15. SOLUCIONES DE DIFERENCIAS

El **BNF** y el **PROVEEDOR** se comprometen a resolver, en forma amistosa, mediante negociaciones informales directas, cualquier desacuerdo o disputa que pudieran surgir entre ellos de las resultas de este Contrato.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

LIC. CARLOS A. PEREIRA O.
Presidente

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

16. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

No habrá variaciones o modificaciones de los términos de este Contrato, excepto por mutuo acuerdo por escrito de las partes.----------

17. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El **PROVEEDOR** presentará al **BNF** dentro de los 10 (diez) días de la firma del Contrato y con carácter de requisito ineludible una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, extendida mediante una Póliza de Seguro de Caución, en la modalidad de CONTRATACIONES DE SUMINISTROS Y/O SERVICIOS **(GARANTIA DE LA ADJUDICACIÓN)**, emitida por una Empresa Aseguradora Nacional, por un valor equivalente al **5% (cinco por ciento) del monto de la adjudicación** y por un plazo que exceda en 30 (treinta) días, a la fecha de finalización del servicio adjudicado.----------

Se podrá presentar como alternativa, una Fianza o Aval otorgado por un Banco de plaza, regido por la Ley 861/96, por el valor mencionado.----------

Indistintamente a lo señalado en el párrafo anterior, el **PROVEEDOR** podrá presentar al **BNF,** al momento de la firma del Contrato, **DECLARACIÓN JURADA** para avalar su cumplimiento por un plazo que exceda en 30 (treinta) días a su fecha de finalización, conforme a lo dispuesto en el **Art. 10° del Decreto N° 6225/11, POR EL CUAL SE ESTABLECEN MECANISMOS DE APOYO A LA PRODUCCIÓN Y EMPLEO NACIONAL, MARGENES DE PREFERENCIA Y CRITERIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN, REGIDOS POR LA LEY 2051/03**, de fecha 4 de marzo de 2011; que reza: *"Establécese que en los procesos de contratación directa que realicen las Entidades, Organismos y Municipalidades, indicadas en el Art. 1° de la Ley N° 2051/03, las Garantías de Mantenimiento de Oferta y de fiel cumplimiento de Contrato, podrán ser otorgadas por medio de la declaración jurada, en lugar de póliza de seguro o garantía bancaria, según lo indique la Convocante en las bases de la contratación. Esta disposición, en lo que se refiere a la garantía de fiel cumplimiento de contrato, no será aplicable a los contratos de obras".-*

18. PENALIZACIONES

Multas a ser aplicadas al **PROVEEDOR**: por cada día de atraso en la prestación del Servicio, por causas imputables al **PROVEEDOR**, se aplicará a la misma una multa equivalente al 0,5% (cero coma cinco por ciento) del valor total de la factura correspondiente a dicho servicio. El **BNF** queda autorizado a deducir estas multas en forma automática, sin ninguna interpelación judicial o extrajudicial. El monto máximo de las multas no podrá exceder el 10 % (diez por ciento) del monto total del contrato.----------

Multas a ser aplicadas al **BNF**: El **BNF** pagará al **PROVEEDOR** un interés del 0,01% (cero coma cero un por ciento) una vez vencido el plazo establecido en las condiciones de pago 30 (treinta) días.----------

BANCO NACIONAL DE FOMENTO BNF PRESIDENCIA Asunción

LIC. CARLOS A. PEREIRA
Presidente

19. LEYES Y REGLAMENTOS

El **PROVEEDOR** deberá observar y cumplir todas las leyes y reglamentos vigentes en la República, que de una u otra forma afecten la ejecución del servicio adjudicado, además de todas las leyes y reglamentos laborales y sociales, convenios laborales y cualesquiera otras disposiciones que regulen las relaciones obrero-patronales.----------

20. COMPETENCIA

En caso de conflicto en la interpretación de las disposiciones que regulan el presente Contrato, si ellas no pueden ser solucionadas de común acuerdo, las partes contratantes se someterán a la Competencia de los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, siendo aplicables las leyes de la República.----------

En prueba de conformidad y con el compromiso de fiel cumplimiento, firman ambas parte en dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los...30...días del mes de.noviembre.....del año dos mil 2012.----------

PROVEEDOR

BANCO NACIONAL DE FOMENTO PRESIDENCIA Asunción BNF

BNF

LIC. CARLOS A. PEREIRA O.
Presidente