CONTRATO N° 05/2017
REPÚBLICA DEL PARAGUAY
MINISTERIO DE HACIENDA

Programa de Apoyo a la Política Pública de Desarrollo Social en el Paraguay

Proyecto "Fortalecimiento de Implementación PPR DCI-ALA/2011/22871"

LICITACIÓN POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 02/2017
"SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL MH" — ID Nº 328.352

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay a los Diecinueve días del mes de diciembre del año dos mil diecisiete, el **MINISTERIO DE HACIENDA**, en adelante LA CONVOCANTE, representado en este acto por el **Señor Oscar Llamosas Díaz** Viceministro de Administración Financiera del Ministerio de Hacienda, conforme al Decreto del Poder Ejecutivo N° 7284 de fecha 13 de junio del 2017 y Director General del Programa, conforme a la Resolución M.H. N° 226 de fecha 10 de agosto del 2012, de nacionalidad paraguaya, con Cédula de Identidad Nº 984.175, con domicilio legal en la calle Chile N° 252 entre Palma y Presidente Franco, por una parte, y por la otra parte la **EMPRESA MTEL PARAGUAY S.A.** representada por la **Señora Nancy Paredes**, en adelante denominada EL PROVEEDOR, con domicilio legal en la calle Gral. Díaz 471 c/ 14 De Mayo, con RUC N° 80025826-6, convienen en celebrar el presente Contrato, sujeto a las Cláusulas y Condiciones que más abajo se establecen.----------

CLÁUSULA PRIMERA:

1.1 EL PROVEEDOR, se compromete a brindar a la CONVOCANTE los **SERVICIOS DE CALL CENTER PARA LA DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL MINISTERIO DE HACIENDA**, que se detallan en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos**, dentro de los plazos y en un todo de acuerdo con lo contemplado en su Propuesta y que se adjunta al presente Contrato formando parte del mismo.--------

1.2 EL PROVEEDOR se compromete a realizar los trabajos incluidos en su Oferta. El PROVEEDOR declara que no se encuentra en contraposición con lo dispuesto en el Artículo 40 de la Ley N° 2.051/03.----------

CLÁUSULA SEGUNDA:

2.1 Serán parte del presente contrato los siguientes documentos:

- El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
- Datos de la Contratación (DDLC) y las Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos, publicadas en el portal de Contrataciones Públicas;
- La oferta del PROVEEDOR;
- La Resolución de Adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;
- Anexos al Contrato (Adendas y/o acuerdos entre las partes);

2.2 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.----------

CLÁUSULA TERCERA:

Los pagos a ser abonados al PROVEEDOR como resultado de la Adjudicación del Llamado a Licitación por Concurso de Ofertas Nº 02/2017, convocado por el Ministerio de Hacienda para la contratación del **"SERVICIO DE CALL CENTER PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES DEL MH" PLURIANUAL - ID Nº 328.352,** se efectuarán con fondos provenientes del rubro 260 "Servicios Técnicos y Profesionales" del Presupuesto General de la Nación, – FF 30 (Recursos Institucionales – Donación), fondos correspondientes al Ejercicio Fiscal 2017. Con relación a los gastos previstos para el año 2018, los mismos se encontrarán supeditados a la aprobación presupuestaria de dicho Ejercicio Fiscal ----------

CLÁUSULA CUARTA:

El presente Contrato es el resultado del procedimiento de Licitación por Concurso de Ofertas N° 02/2017, convocado por la Unidad Ejecutora del Proyecto DCI-ALA/2011/22871 del Ministerio de

Hacienda. La adjudicación fue realizada según Resolución UEP N° 14/2017.----------

CLÁUSULA QUINTA:

5.1 El precio unitario y total ofertado comprende todo gravamen y cualquier otro gasto en que incurra el PROVEEDOR en la ejecución del contrato. Queda entendido que están incluidos así mismo, los gastos generales y las utilidades, así como los imprevistos y cualquier otro costo necesario conforme a lo previsto en este contrato.----------

5.2. Para los fines de este Contrato se conviene en establecer que los montos del presente Contrato son de Gs. 180.000.000 (Guaraníes ciento ochenta millones) IVA incluido, como monto mínimo y de Gs. 300.000.000 (Guaraníes trescientos millones) IVA incluido, como monto máximo de la Contratación. La aplicación de estos montos será determinada en base al precio unitario que figura en la planilla de ofertas del PROVEEDOR adjudicado por Resolución, conforme se detalla a continuación:

N° ÍTEM	CÓDIGO DE CATÁLOGO	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad	Precio unitario (IVA incluido)
					MTEL S.A.
1	83111507-001	Atención al cliente/ Gestión operadores (lunes a viernes diurno)	Por hora / operador	1	33.000
2		Conectividad: Enlace FO, Instalación	Unidad / Única Vez		100.000
		Conectividad: Servicio	mensual		100.000
4		Servicios opcionales y/eventuales	Por hora/operador		33.000
		Servicios Opcionales			
		Cobertura Feriados – Domingos			
				Precio Total:	266.000

***Monto mínimo**	**Gs. 180.000.000**
***Monto máximo**	**Gs. 300.000.000**

PROGRAMA DE APOYO A LA POLÍTICA PÚBLICA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL PARAGUAY
PROYECTO DCI-ALA/2011/22871
Alberdi N° 320 c/ Palma. Edificio Christian Sabe. Tercer Piso. Oficina 301
Tel.: 414 6721

5.3 Modalidad de Pago

Los pagos se realizarán contra entrega de informes aprobados por los servicios prestados, y se solicitarán por nota a través de la Unidad Ejecutora del Proyecto DCI-ALA/2011/22871, sito en **Alberdi N° 320 c/ Palma – Edificio Christian Sabe - 3er. Piso – Oficina 301**), acompañada de las facturas y orden de servicio.----------

La UEP gestionará los pagos a través de la Dirección Administrativa (DA) del Ministerio de Hacienda, los cuales serán cancelados dentro de los (60) días siguientes a la fecha de la presentación de la factura correspondiente en la D.A.----------

Además, se deberán acompañar las siguientes documentaciones:

- Nota de solicitud de pago del proveedor conteniendo:
  - ✓ Número de Resolución que lo adjudica como PROVEEDOR de los servicios.
  - ✓ Número de contrato vigente.
  - ✓ Número de factura.
  - ✓ Monto solicitado en guaraníes.
- Factura crédito.
- Copia de la orden de servicio.

CLÁUSULA SEXTA:

Los Servicios a ser prestados por el PROVEEDOR en virtud del presente contrato son los que se describen en la Lista de Precios y en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos** del Pliego de Bases y Condiciones.----------

CLÁUSULA SÉPTIMA:

7.1 La CONVOCANTE no será responsable por el pago o la retención de ningún impuesto, prima, seguro u otra remuneración adicional por cualquier concepto, que puedan incidir sobre los ingresos del PROVEEDOR, y que sus agentes, funcionarios, representantes o expertos, perciban por la prestación de servicios pactados bajo el presente Contrato. Será de exclusiva responsabilidad del PROVEEDOR obtener y mantener para sus funcionarios, representantes, agentes o expertos el seguro médico, de vida, de seguridad social u otra cobertura que sea requerida por la legislación nacional.----------

7.2 En caso que cualquier persona asignada por el PROVEEDOR para prestar servicios de

conformidad con el presente Contrato, formulare una queja, hiciere una reclamación o presentare una demanda de naturaleza administrativa o judicial relacionada con la ejecución de este Contrato, contra el PROVEEDOR, el mismo cubrirá todos los gastos, costos honorarios de abogado, pérdidas y daños con relación a la queja, reclamo o demanda. Ninguna indemnización será imputada a los recursos de la CONVOCANTE.----------

CLÁUSULA OCTAVA:

EL PROVEEDOR será responsable del desempeño profesional de las personas que asigne para prestar servicios bajo el presente Contrato y de la supervisión técnica de las mismas, con el fin de asegurar el total cumplimiento de los objetivos del presente Contrato y de los requisitos técnicos del mismo, estipulados en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos**. En caso que cualquier tarea desempeñada por los funcionarios, agentes, representantes o expertos del PROVEEDOR o que cualquier informe o documento preparado por los mismos fuera considerado insatisfactorio por la CONVOCANTE, ésta notificará al PROVEEDOR por escrito especificando el problema. El PROVEEDOR, a partir de la fecha de recibida la notificación, dispondrá de un período de 5 (cinco) días hábiles, para subsanar o corregir el problema, el cual será debidamente incorporado dentro del proyecto de realización del trabajo en línea con lo presentado en su Oferta. ----------

CLÁUSULA NOVENA:

EL PROVEEDOR se compromete a indemnizar a la CONVOCANTE, sus agentes, funcionarios o representantes, por todos los gastos, costos, honorarios de abogado, pérdidas y daños en que los mismos pudieran incurrir como consecuencia de los actos u omisiones por imprudencia, impericia, negligencia o mala conducta intencional por parte del PROVEEDOR, sus agentes, funcionarios, representantes, expertos o cualquier persona asignada por el PROVEEDOR para prestar servicios bajo el presente Contrato.----------

CLÁUSULA DÉCIMA:

Los equipos y/o bienes a ser utilizados por el PROVEEDOR durante la realización de los trabajos, deberán ser de su propiedad o estar bajo su posesión, y cualquier tipo de daño que sufran durante su operación, por la causa que fuere, estará a su cargo, debiendo reponer y/o reparar inmediatamente el equipo faltante, para continuar con el desarrollo normal del proceso.----------

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA:

EL PROVEEDOR, sus funcionarios, agentes, representantes, expertos, sucesores y cesionarios se someten a todas las obligaciones, acuerdos y responsabilidades incluidos en este Contrato. El PROVEEDOR no podrá ceder ninguna de sus obligaciones, acuerdo o responsabilidades bajo el presente Contrato ni podrá ceder este Contrato sin el consentimiento por escrito del representante legal de la CONVOCANTE.----------

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:

EL PROVEEDOR no podrá utilizar, disponer, copiar, transmitir, divulgar, difundir a ninguna otra institución o persona, ni antes, ni durante, ni después de la prestación del servicio, toda la información recuperada en este proceso, debiendo ser considerada la misma como de estricta y absoluta confidencialidad. Cualquier tipo de comunicación o difusión de esta información, independientemente de su formato, deberá ser efectuada a través de la CONVOCANTE, siendo ella la única parte que podrá autorizar por escrito cualquier difusión.----------

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA:

El servicio esperado como resultado del presente Contrato, con sus definiciones y vinculaciones, sus fuentes y derechos de autor, serán de propiedad de la CONVOCANTE. Los mismos, deberán contar con todos aquellos elementos necesarios para su utilización en los términos previstos en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos.**----------

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA:

EL PROVEEDOR, contratará y capacitará al personal que será utilizado para obtener el servicio solicitado, responsabilizándose por cualquier obligación inherente al pago y prestaciones del personal contratado, así como de seleccionar al mismo de acuerdo a las necesidades. La CONVOCANTE no asume responsabilidad u obligación laboral alguna con el personal contratado por el PROVEEDOR.----------

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:

El presente Contrato tendrá una vigencia hasta el **31/12/2018** y entrará a regir inmediatamente con posterioridad a la correspondiente formalización. La CONVOCANTE se reserva el derecho de terminar el Contrato en cualquier momento antes de su fecha de expiración, mediante notificación

escrita al PROVEEDOR con una anticipación mínima de diez (10) días. En tal eventualidad la CONVOCANTE pagará solamente al PROVEEDOR una suma equivalente a los servicios que hubiere prestado, en forma satisfactoria, durante la vigencia de este Contrato y que no le hubieren sido pagados hasta la fecha de terminación del mismo. Se entiende por forma satisfactoria el haber realizado y entregado, con la aprobación de la CONVOCANTE, los Productos esperados que se detallan en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos**. En ningún caso, ello otorgará al PROVEEDOR el derecho de pago a indemnización alguna. La CONVOCANTE podrá suspender los pagos bajo este Contrato en caso de incumplimiento de cualquier obligación contractual por parte del PROVEEDOR.----------

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:

El Viceministro de Administración Financiera será el representante autorizado de la CONVOCANTE para los efectos de la firma del presente Contrato o de cualquier modificación en los términos del mismo que sea necesaria. La CONVOCANTE no será responsable de ningún costo adicional incurrido por el PROVEEDOR por modificaciones en los términos del presente Contrato que no hayan sido autorizados por escrito por el representante de la CONVOCANTE. Cualquier costo adicional por la ampliación o modificación de los términos del presente Contrato deberá ser autorizado por escrito por la CONVOCANTE.----------

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA:

17.1 La CONVOCANTE, para los fines de la fiscalización y control de los servicios, estará representada por la Coordinación del Proyecto DCI-ALA/2011/22871 y representantes de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.----------

17.2 La CONVOCANTE, por medio de su representante más arriba detallado, conocerá todo cuanto se relacione con la ejecución de este Contrato y decidirá cualquier cuestión que surja con el PROVEEDOR acerca de la responsabilidad, calidad y aceptabilidad de los insumos empleados en los servicios ejecutados, de la forma de llevarse a cabo, del tiempo en que deben terminarse sus distintas partes y cualquier otra cuestión que pueda surgir en el curso de las operaciones de los servicios, de acuerdo con los términos de este Contrato, de lo establecido en la **Sección III Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos** del Pliego de Bases y Condiciones y demás documentos.----------

mtel PARAGUAY S.A.

17.3 Con el objeto de dejar asentadas las observaciones o modificaciones y/o ajustes a los servicios respecto al desarrollo de los trabajos, se emitirán Actas de Acuerdos, en las cuales serán registradas dichas observaciones por duplicado, firmado por los representantes de la CONVOCANTE y el PROVEEDOR. Una copia se entregará a cada una de las partes.----------

Todas las órdenes y comunicaciones de cualquier naturaleza entre la CONVOCANTE y el PROVEEDOR se harán exclusivamente por escrito. Las comunicaciones verbales no tienen valor con relación a este Contrato.----------

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA:

Cualquier notificación concerniente a este Contrato se considerará debidamente hecha cuando se haya entregado personalmente o por correo electrónico a la parte correspondiente, en las siguientes direcciones:

CONVOCANTE:

Atención: Ministerio de Hacienda - Unidad Ejecutora del Proyecto DCI-ALA/2011/22871
Dirección: Alberdi N° 320 c/ Palma. Edificio Christian Sabe. Tercer Piso. Oficina 301 – Unidad Ejecutora del Proyecto DCI-ALA/2011/22871
Teléfono: (595 21) 414 6721
Correo electrónico: veronica_fuster@hacienda.gov.py
Ciudad: Asunción, Paraguay

PROVEEDOR: AMTEL PARAGUAY S.A.
Dirección: Gral. Díaz 471 C/ 14 De Mayo
Ciudad: Asunción.
Tel/fax: 419-8000
Correo electrónico: contratacionespublicas@skytel.com.py

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA:

EL PROVEEDOR entregará a la CONVOCANTE una póliza de Seguro de Fiel Cumplimiento de Contrato, expedida por una Compañía de Seguros de Plaza establecida en el país, y el monto asegurado será el equivalente al 10% (diez por ciento) del valor total del contrato. Este seguro deberá permanecer vigente durante 30 (treinta) días hábiles posteriores a la fecha de terminación del

contrato. El Seguro de Fiel Cumplimiento de Contrato será devuelto al PROVEEDOR luego de finalizada la vigencia del mismo, con el parecer favorable de la CONVOCANTE.----------

CLÁUSULA VIGÉSIMA:

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".----------

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA:

21.1 Son causales de rescisión del contrato por parte de la CONVOCANTE:

21.1.1 En caso de incumplimiento de los servicios que se detallan en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos**, la CONVOCANTE podrá terminar este contrato en cualquier momento, mediante una notificación escrita con 10 (diez) días de anticipación.----------

21.1.2 Al recibir esta notificación el PROVEEDOR inmediatamente tomará medidas para dejar los servicios terminados en forma oportuna y adecuada y suministrará a la CONVOCANTE todos los informes, propuestas y documentos elaborados hasta la fecha de la notificación.----------

MCI PARAGUAY S.A

21.2 Son causales de rescisión del contrato por parte del PROVEEDOR:

En caso de que un importe vencido y pagadero al PROVEEDOR en virtud de este Contrato no haya sido abonado sin ningún tipo de justificación, en un plazo de 60 (sesenta) días hábiles a partir de lo estipulado en la **Sección III. Especificaciones Técnicas de los Bienes o Servicios a ser Adquiridos**, el PROVEEDOR si lo desea, podrá terminar este contrato mediante una notificación escrita con 10 (diez) días hábiles de anticipación.----------

MINISTERIO DE HACIENDA SUBSECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:

Consecuencias de la rescisión del contrato.

22.1 En caso de terminación del contrato imputable a la CONVOCANTE, el PROVEEDOR tendrá derecho a recibir la remuneración pagadera hasta la fecha de rescisión de contrato, que cuenten con las aprobaciones de los correspondientes informes.----------

22.2 En caso de rescisión por causas imputables al PROVEEDOR, la CONVOCANTE tendrá derecho a exigir una indemnización por daños y perjuicios.----------

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA:

Cualquier diferencia que surja durante la ejecución del Contrato se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato.---

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA:

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 DNCP, debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.----------

En señal de conformidad con las condiciones antes expuestas, las partes por medio de sus representantes autorizados, firman el presente documento, constituido por 10 (diez) páginas progresivamente numeradas, en 2 (dos) ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay.----------

REPRESENTANTE LEGAL
MTEL PARAGUAY S.A.

DIRECTOR GENERAL
PROYECTO DCI-ALA/2011/22871