ON-AL-C- BB.SS-N° 0XX/202XX

### **DOCUMENTO PRIVADO**

Conste por el presente documento privado, el mismo que podrá ser elevado a instrumento público previo reconocimiento de firmas y rubricas ante autoridad competente, un contrato de **SERVICIO DE CONTAC CENTER CSBP,** sujeto al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: (PARTES CONTRATANTES):** Intervienen en la suscripción del presente documento:

1. La **CAJA DE SALUD DE LA BANCA PRIVADA – OFICINA NACIONAL**, con NIT 1020635028, con domicilio en calle Reyes Ortiz, Torre Oeste del Edificio Gundlach  Piso 23 de esta ciudad, representada por su Gerente General Lic. Joaquín Rolando López Bakovic, con C.I. XXXXXX L.P., mayor de edad, hábil por derecho, en mérito al Poder General, Amplio, Suficiente y Expreso N° XXXXXX de 30 de septiembre de 2021, otorgado por ante la Notaría de Fe Pública a cargo de la Dra. María Eugenia Quiroga de Navarro de esta ciudad, que en lo sucesivo se denominará la **CSBP.**
2. La **“XXXXXXXX** con Matrícula de Comercio N° 0XXXX con NIT XXXX, con domicilio legal en la XXXXXX, XXXX de esta ciudad, representada por el señor XXXXXX con C.I. 2362466., mayor de edad, hábil por derecho, en mérito al Poder General Amplio y Suficiente de Administración y Representación, otorgado mediante Testimonio Nº 0XXX/201XX de XX de enero de 2011 expedido por la Notaria de Fe Pública Nº 0XX a cargo de la Dra. XXXXX, que en adelante se denominará el **PROVEEDOR.**

**SEGUNDA: (ANTECEDENTES):** La **CSBP** ha procedido a la Invitación Publica N- XXXXX, para la prestación de *XXXXX”,* por lo que se han recibido las respectivas propuestas de los potenciales proponentes para la presentación deservicios de Contac Center a nivel nacional.

Mediante Informe XXXXXXXXXX, la Comisión de Calificación, luego de efectuada la apertura de propuestas presentadas, realizó el análisis y evaluación correspondiente, emitiendo el informe y recomendación final dirigido a XXXXXXX), recomendando la contratación del **PROVEEDOR**.

Que la Autoridad Responsable de Procesos de Contratación, luego de haber analizado el informe correspondiente, emitió la XXXXX de XXXXXX, la cual mediante cite: XXXXX de XXXXX, notifico la adjudicación en favor del **PROVEEDOR,** para la provisión del **SERVICIO DE CONTAC CENTER CSBP,** en el marcode la XXXXX XXXX, segunda convocatoria, en tal virtud, se solicitó al **PROVEEDOR** la presentación de los documentos legales de constitución de la empresa.

Mediante nota XXXX de XXXX, el **PROVEEDOR,** presento toda la documentación que le fue solicitada a efecto de suscribir el contrato respectivo.

**TERCERA: (LEGISLACION APLICABLE):**

1. Reglamento de Compras de Salud de la Banca Privada.
2. Código Civil Boliviano
3. Otras disposiciones aplicables.

**CUARTA: (OBJETO DEL CONTRATO):** El **PROVEEDOR** se compromete y obliga por el presente contrato, a prestar el *“***SERVICIO DE CONTAC CENTER CSBP*”*** *,*que en adelante se denominará el **SERVICIO**,con estricta sujeción a las condiciones de la Propuesta Técnica, que forman parte del presente contrato, precio acordado, plazo y características técnicas establecidas en las Especificaciones Técnicas del Pliego Especifico de Condiciones y demás documentación respaldatoria de la contratación, así como las cláusulas contractuales contenidas en el presente instrumento legal.

**QUINTA: (PLAZO DEL CONTRATO):** El contrato será ejecutado en un plazo de **XXXXX,** computables a partir de la entrega de la **XXXX** emitida por el equipo responsable y designado por la CSBP,

El citado plazo podrá ser ampliado hasta XXXX, con la suscripción del respectivo contrato modificatorio en la cual ambas partes expresen su conformidad.

**SEXTA: (PRECIO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO):** La **CSBP** pagará al **PROVEEDOR** la suma total de (**XXXX XXXX/100 BOLIVIANOS)**.

Los pagos serán realizados de forma mensual a un costo de **XXXXXXXX** por el servicio prestado, previa conformidad de la contraparte institucional, contra entrega de los productos, reportes e informes mensuales establecidos en el punto XX de las Especificaciones Técnicas del PEC y definidos en forma conjunta con el PROVEEDOR y presentación de la factura de ley respectiva.

**SEPTIMA: (VIGENCIA DEL CONTRATO):** El presente contrato entrará en vigencia a partir de su suscripción y se extenderá hasta que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el presente contrato o se produzca su resolución.

**OCTAVA: (DOCUMENTOS DE CONTRATO):** Para el cumplimiento de lo estipulado en el presente contrato, forman parte del mismo los siguientes documentos:

1. Informe Final xxxxxde los Responsables de Calificación.
2. Propuesta Técnica y Económica adjudicada del **PROVEEDOR**.
3. Pliego Especifico de Condiciones y Especificaciones Técnicas del Servicio
4. Documentación e Información Técnica complementaria presentada por el PROVEEDOR
5. Documentos legales de constitución de la empresa del **PROVEEDOR.**

**NOVENA: (DERECHOS DEL PROVEEDOR):** El **PROVEEDOR**, tiene derecho a plantear las reclamaciones que considere correctas, las mismas que deberán ser comunicadas por escrito y de forma documentada a la **CSBP,** hasta cinco (5) días calendario, posteriores a la fecha en que sucedió el hecho que da lugar al reclamo. Vencido este plazo, la **CSBP** no atenderá reclamación alguna.

La **CSBP** responderá por escrito a la reclamación planteada por el **PROVEEDOR**,en un plazo máximo de 5 días calendario,computables a partir de la fecha de ingreso a los registros de la **CSBP**.

**DECIMA: (OBLIGACIONES DE LAS PARTES):** Las partes contratantes se comprometen y obligan a dar cumplimiento a todas y cada una de las cláusulas del presente contrato. Por su parte, el **PROVEEDOR** se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Realizar la prestación de **SERVICIO** objeto del presente contrato, de acuerdo con lo establecido en el Pliego Específico de Condiciones, así como las condiciones de su Propuesta Técnica.
2. Realizar las actividades previas en coordinación con equipo responsable y designado por la CSBP, para garantizar el inicio efectivo del servicio.
3. Prestar el SERVICIO, objeto del presente contrato, en forma eficiente, oportuna, continua y en el lugar de destino convenido con las características técnicas ofertadas y aceptadas.
4. Asumir directa e íntegramente el costo de todos los posibles daños y perjuicios que pudiera sufrir el personal a su cargo o terceros, durante la ejecución del presente contrato, por acciones que se deriven en incumplimientos, accidentes, atentados, etc.
5. Mantener vigentes la garantía de cumplimiento de contrato presentada.
6. Cumplir cada una de las cláusulas del presente contrato.

Por su parte, la **CSBP** se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Dar conformidad a los servicios prestados de acuerdo con las condiciones establecidas en el PEC, así como las condiciones de la propuesta técnica adjudicada.
2. Emitir el documento de conformidad de los servicios prestados por el **PROVEEDOR**.

**DECIMO PRIMERA: (INTRANSFERIBILIDAD DEL CONTRATO):** El **PROVEEDOR** bajo ningún título podrá ceder, transferir, subrogar, total o parcialmente este contrato, salvo autorización expresa y escrita de la **CSBP**.

**DECIMO SEGUNDA: (ESTIPULACIONES SOBRE IMPUESTOS):** Correrá por cuenta del **PROVEEDOR** el pago de todos los impuestos vigentes en el país, a la fecha de presentación de la propuesta.

**DECIMO TERCERA: (TERMINACIÓN DEL CONTRATO):** El presente contrato concluirá por una de las siguientes causas:

**13.1. Por Cumplimiento del Contrato:** De forma normal, tanto la **CSBP** como el **PROVEEDOR** darán por terminado el presente Contrato, una vez que ambas partes hayan dado cumplimiento a todas las condiciones y estipulaciones contenidas en el mismo.

**13.2. Por Resolución del Contrato:** Si se diera el caso y como una forma excepcional de terminar el contrato, a los efectos legales correspondientes, la **CSBP** y el **PROVEEDOR**, acuerdan las siguientes causales para procesar la resolución del contrato:

**13.2.1 Por Resolución a requerimiento de la CSBP**: Por las siguientes causales atribuibles al **PROVEEDOR**:

a) Por disolución del **PROVEEDOR.**

b) Por quiebra declarada del **PROVEEDOR**.

c) Por suspensión de la provisión de **SERVICIO** sin justificación.

d) Por incumplimiento injustificado del plazo de prestación del servicio conforme al cronograma de prestación de servicios sin que el **PROVEEDOR** adopte medidas necesarias y oportunas para recuperar su demora y asegurar la conclusión de la entrega del servicio dentro del plazo acordado.

e) Cuando el monto de la multa, alcance el diez por ciento (10%) del monto total del contrato, decisión optativa, o el veinte por ciento (20%), de forma obligatoria.

**13.2.2 Por Resolución a requerimiento del PROVEEDOR:** por causales atribuibles a la **CSBP**:

a) Por instrucciones injustificadas emanadas de la **CSBP** para la suspensión de la provisión del **SERVICIO** por más de treinta (30) días calendario.

b) Si apartándose de los términos del contrato, la **CSBP** pretende efectuar aumento o disminución en el **SERVICIO**, sin la emisión del necesario Contrato Modificatorio.

c) Por incumplimiento injustificado en el pago parcial o total, por más de cuarenta y cinco (45) días calendario computables a partir de la fecha de entrega definitiva del servicio en la **CSBP**.

**13.3 Reglas aplicables a la Resolución:** Para procesar la resolución del contrato por cualquiera de las causales señaladas, la **CSBP** o el **PROVEEDOR,** según corresponda, dará aviso escrito mediante carta notariada, a la otra parte, de su intención de resolver el contrato, estableciendo claramente la causal que se aduce.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la fecha de notificación, se enmendaran las fallas, se normalizará el desarrollo de la provisión y se tomarán las medidas necesarias para continuar normalmente con las estipulaciones del contrato. El requirente de la resolución expresará por escrito su conformidad a la solución y el aviso de intención de resolución será retirado.

En caso de que al vencimiento del término de los cinco (5) días hábiles no existiese ninguna respuesta, el proceso de resolución continuará, a cuyo fin la **CSBP** o el **PROVEEDOR,** según quién haya requerido la Resolución del Contrato, notificará mediante carta notariada a la otra parte, que la resolución del contrato se ha hecho efectivo.

En caso, que el monto de la multa alcance al veinte por ciento (20%) del monto total del contrato, la **CSBP** deberá notificar mediante carta notariada que la resolución de contrato se ha hecho efectiva.

La **CSBP** procederá a establecer los montos reembolsables al **PROVEEDOR** por concepto de provisión del **SERVICIO**, satisfactoriamente efectuado.

* 1. **Resolución por causas de fuerza mayor o caso fortuito que afecten a la CSBP o al PROVEEDOR.**

Si en cualquier momento antes de la terminación de la provisión del **SERVICIO**, objeto del presente contrato, la **CSBP** **o el PROVEEDOR** se encontrase con situaciones no atribuibles a su voluntad, por causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten la provisión de los **BIENES** o vayan contra los intereses de la **CSBP**, la parte afectada**,** comunicará por escrito su intención de resolver el Contrato, justificando la causa.

La **CSBP** mediante carta notariada dirigida al **PROVEEDOR,** suspenderá la provisión y resolverá el contrato total o parcialmente. A la entrega de dicha comunicación oficial de resolución, el **PROVEEDOR** suspenderá la provisión de acuerdo a las instrucciones escritas que al efecto emita la **CSBP.**

Se liquidarán los costos proporcionales que demandase el cierre del **SERVICIO** la adquisición y algunos otros gastos que a juicio de la **CSBP** fueran considerados sujetos a reembolso.

Con estos datos la **CSBP** elaborará la liquidación final y el trámite del pago correspondiente.

**DECIMA.- CUARTA (GARANTÍA).-** El **PROVEEDOR** garantiza el correcto cumplimiento y fiel ejecución del presente contrato en todas sus partes con la Boleta de Garantía a Primer Requerimiento de Cumplimiento de Contrato **N° xxxx**, por **Bs2xxxx-,** emitida por el xxxxx en fecha xxxxx **con un vencimiento al 30 de xxxxx**, a la orden de la Caja de Salud de la Banca Privada, equivalente al siete por ciento (7%) del valor total adjudicado y establecido en el presente contrato.

**DECIMO QUINTA: (SOLUCION DE CONTROVERSIAS):** En caso de surgir controversias entre la **CSBP** y el **PROVEEDOR** que no puedan ser solucionadas por la vía de la concertación, las partes están facultadas para acudir a la vía judicial correspondiente y seguir la acción que más les convenga.

**DECIMO SEXTA: (MODIFICACIONES AL CONTRATO):** El contrato podrá ser modificado por uno o varios contratos modificatorios, mismos que pueden afectar el alcance, monto y/o plazo. El monto de cada contrato modificatorio no deberá exceder el diez por ciento (10%) del monto del presente contrato; asimismo, la suma de los montos de los contratos modificatorios no deberá exceder el diez por ciento (10%) del monto del presente contrato.

**DECIMO SEPTIMA: (MOROSIDAD Y SUS PENALIDADES):** El **PROVEEDOR** se obliga a cumplir con el cronograma y el plazo establecido en la cláusula quinta del presente Contrato, caso contrario será pasible a una multa del 0,3% por día de retraso. La suma de las multas no podrá exceder en ningún caso el veinte por ciento (20%) del monto total del contrato sin perjuicio de resolver el mismo.

**DECIMO OCTAVA: (CAUSAS DE FUERZA MAYOR y/o CASO FORTUITO):** Con el fin de exceptuar al **PROVEEDOR** de determinadas responsabilidades por incumplimiento durante la vigencia del presente contrato, la **CSBP** tendrá la facultad de calificar las causas de fuerza mayor y/o caso fortuito, que pudieran incidir sobre el cumplimiento del contrato.

Se entiende por fuerza mayor al obstáculo externo, imprevisto o inevitable que origina una fuerza extraña al hombre y que impide el cumplimiento de la obligación (ejemplo: incendios, inundaciones y otros desastres naturales). Se refuta caso fortuito al obstáculo interno atribuible al hombre, imprevisto o inevitable, proveniente de las condiciones mismas en que la obligación debía ser cumplida (ejemplo: conmociones civiles, huelgas, bloqueos, revoluciones, etc.).

Para que cualquiera de estos hechos pueda constituir justificación de impedimento en la entrega o demora en el cumplimiento del plazo de entrega, el **PROVEEDOR** deberá presentar necesaria, inexcusable e imprescindiblemente justificación válida documentada, la misma que podrá ser aceptada por la **CSBP**, hasta **cinco (5) días hábiles posteriores al evento que se invoca como fuerza mayo o caso fortuito.** Cumplido dicho plazo no se aceptarán solicitud alguna referida a las causales citadas, para fines de ampliación de plazo del contrato, solicitud de exención en el pago de penalidades y/o la intención de la Resolución del Contrato.

Analizada la justificación por la **CSBP,** ésta podrá aceptar o no la solicitud del **PROVEEDOR** y en caso de ser aceptada, se suscribirá el correspondiente Contrato Modificatorio.

**DECIMO NOVENA: (EXONERACIÓN A LA CSBP DE RESPONSABILIDADES POR DAÑO A TERCEROS):** El **PROVEEDOR** se obliga a tomar todas las previsiones que pudiesen surgir por daño a terceros. Se exonera de estas obligaciones a la **CSBP**.

**VIGESIMA: (EXONERACIÓN DE LAS CARGAS LABORALES Y SOCIALES A LA CSBP):** El **PROVEEDOR** corre con las obligaciones que emerjan del objeto del presente Contrato, respecto a las cargas laborales y sociales con el personal de su dependencia. Se exonera de estas obligaciones a la **CSBP**.

**VIGESIMA PRIMERA: (DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN):** Cualquier aviso o notificación que tengan que darse las partes bajo este contrato será enviada:

Al **PROVEEDOR**: en la xxxxxxxx

A la **CSBP:** calle Reyes Ortiz, Edif. Gundlach Torre Oeste - Piso 23, zona Central de esta ciudad.

**VIGECIMA SEGUNDA. - (GASTOS NOTARIALES).-** Todos los gastos que demande el trámite de Protocolización del presente contrato ante Notario de Fe Pública, serán cubiertos en su integridad por el **PROVEEDOR.**

**VIGECIMA TERCERA. - (CONFORMIDAD).-** En señal de conformidad y para su fiel y estricto cumplimiento firman el presente contrato en dos ejemplares de un mismo tenor y validez en la ciudad de La Paz a los xxxxx

Xxxxxxxxxx Joaquín Rolando López Bakovic

 **pp. PROVEEDOR GERENTE GENERAL**  **CSBP**