**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

En la ciudad de Quito, a los 29 días del mes de septiembre del 2015 comparecen al otorgamiento del presente contrato de servicios, por una parte el Sr. Roy Chávez Abad, con RUC 0702416637001 en adelante denominada EL PROVEEDOR, con domicilio social en Quito; y, de la otra parte el señor Luis Fradejas en calidad de Gerente General y como tal Representante Legal de la empresa ECUABROKER, con número de RUC \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en adelante denominada LA CONTRATANTE, con domicilio en Quito.

Tanto al PROVEEDOR como a la CONTRATANTE se les podrá denominar de manera conjunta como las “Partes”, quienes en forma voluntaria y de mutuo consentimiento acuerdan suscribir el siguiente Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de conformidad con las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES**

1. EL PROVEEDOR es una persona natural, cuya actividad principal es brindar servicios de tecnología de call contact center así como desarrollo de software para la administración de clientes.
2. LA CONTRATANTE es una compañía debidamente constituida bajo las leyes del Ecuador, cuya actividad principal es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. LA CONTRATANTE tiene la necesidad de contratar el servicio de renta del sistema call center 24/7 in-sourcing, en las instalaciones de ECUABROKER ubicadas en la ciudad de Quito.
4. El PROVEEDOR declara tener los conocimientos necesarios para prestar el servicio tecnológico requerido por LA CONTRATANTE.

**SEGUNDA: DECLARACIONES DE LAS PARTES**

2.1 LA CONTRATANTE declara y garantiza que:

1. Todas las autorizaciones societarias y de cualquier tipo necesarias para que dicha Parte firme y ejecute este Contrato han sido debida y correctamente obtenidas y adoptadas.
2. Quien suscribe este Contrato en su nombre tiene plena autoridad y capacidad para representarla en este Contrato.
3. Es competente para manejar negocios en Ecuador.
4. No está negociando o comerciando en insolvencia.
5. Ninguna de las transacciones proyectadas por este Contrato representa una infracción a su estatuto o a cualquier contrato o convenio a los cuales está sometida, ni a ninguna ley ni reglamento vigente.
6. Los servicios objeto de este Contrato son ajenos a las actividades propias y habituales de aquellas que realiza la compañía.
7. No es una compañía vinculada al PROVEEDOR, ni matriz, filial, sucursal o subsidiaria del PROVEEDOR, ni tienen entre sí participación o relación societaria de ningún tipo, ni bajo ningún presupuesto de control, propiedad o administración.

2.2 EL PROVEEDOR declara y garantiza que:

1. Todas las autorizaciones societarias y de cualquier tipo necesarias para que dicha Parte firme y ejecute este Contrato han sido debida y correctamente obtenidas y adoptadas.
2. Quien suscribe este Contrato en su nombre tiene plena autoridad y capacidad para representarla en este Contrato.
3. Los servicios requeridos en este Contrato son ajenos a las actividades propias y habituales de aquellas que realiza la compañía.
4. Es una compañía independiente y que no está relacionada con LA CONTRATANTE bajo ningún presupuesto de control, propiedad o administración y que por lo tanto goza de independencia total.
5. Tiene la capacidad, experiencia, estructura organizacional, administrativa y financiera suficientes para prestar los servicios objeto de este Contrato.
6. Cuenta con su infraestructura, y administración propia e independiente.
7. Que no está inmersa en causal alguna que pudiera anular o invalidar este Contrato.
8. Es competente para manejar negocios en Ecuador.
9. No está negociando o comerciando en insolvencia.
10. Ninguna de las transacciones proyectadas por este Contrato representa una infracción a cualquier contrato o convenio a los cuales esté sometida, ni a ninguna ley ni reglamento vigente.

**TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO**

LA CONTRATANTE acuerda con el PROVEEDOR en la prestación de servicios profesionales definidos dentro del marco del presente Contrato.

El presente contrato tiene como objeto los siguientes servicios:

1. Renta del sistema call center in-sourcing. – 4 agentes simultáneos
2. Soporte y mantenimiento 24x7
3. Renta de sistema de Telefonía PBX (8 líneas- 20 Extensiones).

**CUARTA: SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO**

El PROVEEDOR designará a un Coordinador Técnico debidamente calificado, quien será responsable de la coordinación de los servicios y se encargará de las actividades de post-venta, coordinación, instalación, mantenimiento y resolución de problemas técnicos que puedan presentarse durante cualquiera de los servicios contemplados y descritos en la cláusula que antecede. Será obligación de LA CONTRATANTE designar un coordinador para la solicitud de requerimientos.

Para asegurar la continuidad del servicio, el PROVEEDOR ofrece la siguiente estructura de escalamiento a problemas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ROL | EMAIL | TELEFONO CELULAR |
| Roy Chávez  (Soporte Técnico) | [roy\_chavez15@hotmail.com](mailto:rvozmediano@tradesystem.com.ec) | 0989605062 |
|  |  |  |

Si EL PROVEEDOR no puede brindar el servicio a causa de problemas con los enlaces, internet o recursos externos al mismo para realizar la conexión al sistema de LA CONTRATANTE, es responsabilidad de LA CONTRATANTE coordinar con EL PROVEEDOR la reconexión de los sistemas para brindar el servicio y a facturar los servicios prestados, si correspondiera.

**QUINTA: PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS**

Al brindar el servicio desde las instalaciones del PROVEEDOR se tendrá control del funcionamiento correcto del servicio, si existe algún desperfecto en los equipos en las instalaciones del PROVEEDOR desde donde se brindará el servicio, el mismo se responsabilizará de restablecer el servicio en el menor tiempo posible informando a LA CONTRATANTE del incidente, sin embargo existirán solicitudes de servicio que serán realizadas directamente por LA CONTRATANTE ya que existe la posibilidad de que los enlaces, internet o recursos externos al PROVEEDOR para realizar la conexión al sistema de LA CONTRATANTE necesarios para brindar el servicio, presente desperfectos y deberá LA CONTRATANTE solicitar a los proveedores de dichos servicios el soporte necesario para posteriormente restablecer la conexión con los sistemas del PROVEEDOR, este requerimiento se deberá realizar a la Central de Llamadas del PROVEEDOR mediante un llamado telefónico al número 0989605062 de Quito. En caso de no tener respuesta se procederá a escalar el requerimiento según el modelo de escalamiento de problemas establecido en el presente contrato.

Existe la posibilidad de EL PROVEEDOR requerirá de LA CONTRATANTE una breve descripción del problema presentado, el nombre de la persona solicitante, de la persona a contactar y un número de teléfono para información del estado de la solicitud.

En forma posterior a la prestación del servicio requerido, EL PROVEEDOR emitirá un informe técnico de servicios, el cual deberá ser firmado por LA CONTRATANTE. En este informe se establecerá la descripción del desperfecto, los repuestos utilizados, la solución entregada, el tiempo utilizado en la atención, el nombre del técnico del PROVEEDOR y el nombre de la persona que recibe el trabajo por parte de LA CONTRATANTE.

Con los antecedentes del informe técnico, EL PROVEEDOR procederá a cerrar la Solicitud de servicio, y a facturar los servicios prestados, si correspondiera.

Se facturarán los servicios prestados en los siguientes casos:

* Cuando la anomalía presentada consume recursos técnicos del PROVEEDOR en horarios fuera de oficina.

No se facturarán los servicios en los siguientes casos:

* Desperfectos responsabilidad del PROVEEDOR

**SEXTA: VIGENCIA**

El contrato tendrá una duración de un (1) año a partir de su firma, y podrá renovarse el contrato previo acuerdo escrito entre las partes.

**SÉPTIMA: TERMINACIÓN**

Sin perjuicio de lo anterior, el presente Contrato podrá terminar anticipadamente por las siguientes causas:

1. Incumplimiento de las partes de las obligaciones y/o responsabilidades contractuales aquí pactadas.

La parte que ha tomado la decisión de dar por terminado el Contrato por incumplimiento de la otra parte, debe notificar por escrito a la otra parte con al menos quince (15) días de anticipación, detallando los motivos y causas que lo han llevado a tomar dicha decisión.

En estos quince (15) días la parte que ha sido notificada con la terminación unilateral del Contrato, en caso de que sea requerida a cumplir con sus obligaciones, debe justificar y subsanar las causas de terminación unilateral alegadas por la otra parte. El Contrato quedará terminado en la fecha indicada en la notificación si la parte requerida no ha subsanado el incumplimiento.

1. Terminación unilateral de una de las Partes.
2. Por mutuo acuerdo.

El contrato se podrá dar por terminado por mutuo acuerdo de las partes, previa comunicación por escrito con 60 días de anticipación a la fecha de terminación deseada. Durante esos 60 días EL PROVEEDOR deberá mantener el mismo nivel de servicio acordado hasta la fecha de terminación.

**OCTAVA:** **VALOR Y FORMA DE PAGO**

El monto de renta del presente contrato queda establecido en la siguiente tabla general:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **DETALLE** | **VALOR MENSUAL** |
| **Renta sistema de Call Contact 24/7 (in-sourcing)** | El servicio incluye:   * Renta del sistema de call center 4 agentes simultáneos (configuración en 4 máquinas) * Soporte y Mantenimiento técnico 24X7 * Central Telefónica 8 líneas - 20 Extensiones | $ 200,00  (valor mensual) |
| **Garantía** | Garantía de Equipos | $ 200,00  (un solo pago) |

**8.1 Rubros fijos mensuales (Call Center 24/7 in-sourcing)**

El valor de renta es de 200,00USD mensuales por el servicio renta del sistema call center 24/7 in-sourcing.

A la firma del contrato se deberá cancelar el valor correspondiente a un mes de servicio como garantía por los equipos que será descontado de la última cuota de servicio.

Total Primer Mes $400.

**NOVENA:** **FACTURACIÓN Y COBRO**

Los pagos de las facturas mensuales emitidas deberán ser realizados dentro de los 10 días siguientes a su recepción.

Los precios presentados en la oferta adjunta no incluyen el valor del IVA.

La factura deberá contener los siguientes datos:

Nombre:

RUC: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Para trabajos adicionales que no estén contemplados dentro del detalle del servicio se presentará una oferta con el costo y tiempo de realización para aprobación previa por parte de LA CONTRATANTE.

**DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD**

EL PROVEEDOR, se compromete a guardar estricta confidencialidad de la información, datos, bases de datos, definición de procesos exclusivos y/o documentos contenidos en cualquier medio físico, magnético o electrónico que tuvieren relación con LA CONTRATANTE, en tal virtud EL PROVEEDOR, y/o sus representantes, y/o sus empleados, no podrán transmitir de manera directa o indirecta a otras personas naturales y/o jurídicas, el contenido de dichos medios, que son de exclusiva propiedad LA CONTRATANTE, aun después de la terminación de este contrato.

El PROVEEDOR y el personal a su cargo, se comprometen a guardar la confidencialidad y el sigilo obligatorio, sobre la información a que tuvieren acceso, durante y después de la ejecución de este contrato.

Ninguna de las personas involucradas en la ejecución de este contrato podrá transmitir, copiar, enviar, duplicar o llevarse consigo los documentos o la información en general a la que por cualquier motivo tengan acceso.

**DÉCIMA PRIMERA: NATURALEZA**

La naturaleza del presente contrato es de índole estrictamente civil y las partes declaran que no existe relación de carácter laboral entre ellas; por lo tanto, EL PROVEEDOR ni sus empleados tendrán derecho a los beneficios laborales establecidos para los trabajadores que tienen relación de dependencia.

LA CONTRATANTE no será responsable por el incumplimiento de ninguna de las obligaciones contraídas por EL PROVEEDOR con sus empleados o con terceros, aun cuando se relacionen directa o indirectamente con el presente contrato. Para todos los efectos, los servicios que se prestan en este instrumento, son servicios técnicos especializados.

**DÉCIMA SEGUNDA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Cada una de las partes cumplirá únicamente con los deberes y obligaciones que les corresponda establecidos en el presente Contrato.

EL PROVEEDOR no asumirá responsabilidad alguna si el incumplimiento al prestar el servicio tiene su origen en causas de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con lo establecido en el Código Civil.

En caso de retardo o incumplimiento por parte de EL PROVEEDOR en sus obligaciones contractuales, este únicamente tendrá derecho al pago proporcional correspondiente al tiempo de servicio prestado.

**DÉCIMA TERCERA: NULIDAD PARCIAL**

Si alguna estipulación del presente contrato fuera considerada nula o ilegal, la validez, legalidad y cumplimiento de las restantes estipulaciones no serán afectadas ni sufrirán modificaciones por dicho motivo.

La nulidad del presente contrato lo puede solicitar LA CONTRATANTE en caso de que EL PROVEEDOR no cumpla parcial o totalmente las cláusulas del mismo.

**DÉCIMA CUARTA: TRANSFERENCIA A TERCEROS**

El presente contrato no es susceptible de ser cedido, bajo ningún título a terceros. Carecerá de validez cualquier intento de cesión o subrogación en los derechos y obligaciones establecidas en este contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS**

Las partes dejan expresa constancia que EL PROVEEDOR será responsable frente a terceros por el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del contrato, en las características y condiciones que se obliga a prestar según lo estipulado en éste contrato.

**DÉCIMA SEXTA: SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN**

EL PROVEEDOR no podrá subcontratar ni ceder ni directa ni indirectamente, ni total o parcialmente, el presente contrato, sin previa autorización escrita por parte de LA CONTRATANTE.

## DÉCIMA SÉTIMA: ACUERDO INTEGRAL

## El presente Contrato contiene el acuerdo total alcanzado por las Partes; por lo tanto, constituye ley para las Partes y no puede ser modificado, salvo que la modificación sea aprobada por las Partes.

Todo acuerdo modificatorio deberá constar por escrito y suscrito por las partes, en el cual se deberá indicar de manera expresa los puntos que serán modificados. Todo acuerdo modificatorio deberá ser anexado a este Contrato.

## DÉCIMA OCTAVA: RENUNCIA

## El hecho de que cualquiera de las Partes no requiera a la otra el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en este Contrato, no será considerado como una renuncia a los derechos que dicha Parte tiene para reclamar por tal incumplimiento y por lo tanto en cualquier momento posterior, se podrá demandar tal incumplimiento sin que haya lugar a declarar que ha existido una renuncia tácita del derecho a reclamar por no haberlo ejercido inmediatamente. Por lo tanto, toda renuncia de derechos deberá ser emitida por escrito por la Parte renunciante y comunicada a la otra Parte.

**DÉCIMA NOVENA: DOMICILIOS**

Para todos los avisos, comunicaciones, notificaciones o requerimientos que las partes deban cursarse por motivo de este Acuerdo, éstas declaran como domicilios los siguientes:

**LA CONTRATANTE:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**EL PROVEEDOR:** Quito- Ecuador, Guápulo, Sector la Tolita Lote 8 y Pasaje Ninahualpa, Telef: 3240404/0989605062

**VIGÉSIMA.- ARBITRAJE**

**20.1 Negociaciones directas.**

Las partes contratantes harán todo lo posible para resolver las controversias que surgieren en virtud del presente instrumento o en relación con él, en forma amistosa, de buena fe, mediante negociaciones directas, informales y agotando todas las instancias.

**20.2** **Ley Aplicable.** Ley aplicable es aquella vigente en la República del Ecuador, al momento de la celebración de este Contrato. En caso de cambio o modificación a tal legislación, seguirán aplicándose las leyes vigentes al momento de la celebración, excepto en cuanto las Partes hayan previsto lo contrario.

## 

## 20.3 Cláusula Arbitral.

Las Partes acuerdan que toda controversia que no pueda solucionarse amigablemente y que tenga relación con este contrato, se someterá a la resolución de un Tribunal de Arbitraje en Derecho, administrado por la Cámara de Comercio de Quito, de acuerdo con la Ley de Arbitraje y Mediación y el Reglamento del Centro de Arbitraje de dicha Cámara y las siguientes normas:

1. Las Partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo dictado;
2. Los árbitros serán seleccionados conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación ecuatoriana. El Tribunal estará conformado por tres árbitros. Las Partes elegirán de común acuerdo a tres árbitros de la Lista del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. De no existir acuerdo entre las partes, los dos árbitros serán elegidos por sorteo realizado por el mencionado Centro. Los dos árbitros seleccionados, ya sea por acuerdo o por sorteo, elegirán al tercero;
3. Para la ejecución de medidas cautelares, el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno;
4. Los costos del arbitraje serán pagados por la parte en contra de la cual se dictare el Laudo. El Tribunal ordenará el reembolso de los costos, si fuere del caso;
5. El lugar del arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito;
6. El proceso arbitral será confidencial.
7. El arbitraje será en derecho.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- ACEPTACIÓN Y RATIFICACIÓN.-**

Las partes aceptan en todos sus términos y se ratifican en las estipulaciones y declaraciones contenidas en las cláusulas precedentes, en fe de lo cual suscriben el presente instrumento en tres ejemplares de igual tema y valor legal, comprometiéndose a reconocer firma y rúbrica al pie del presente contrato, sin que la falta del mismo invalide a este instrumento.

Quito, el 29 de septiembre de 2015

## ROY CHAVEZ A. ECUABROKER

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Nombre: Roy Chávez Nombre:

Cargo: Cargo: Gerente General

Fecha: Fecha: