**DOCUMENTO PRIVADO**

Conste por el presente documento privado, de prestación de servicios, mismo que podrá ser elevado a instrumento público con el solo reconocimiento de firmas y rubricas que se suscribe al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. - (PARTES INTERVINIENTES)**

**1. ……………………,** una compañía válidamente constituida y existente bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, con domicilio social en …………………………, ciudad de ………………….., con registro de comercio Nro. ……………….., registrada en Servicio de Impuestos Nacionales bajo el número de identificación tributaria NIT …………………….., representada legalmente para este acto por ……………………., con Cedula de identidad ……………………, quien en adelante se denominará EL CLIENTE;

**2.** **TODOTIX S.R.L**., una compañía válidamente constituida y existente bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, con domicilio social en la calle Ballivián Nro. 555, edificio el Dorial, piso 3, zona Calacoto, ciudad de La Paz, con registro de comercio Nro. 169029, registrada en Servicio de Impuestos Nacionales bajo el número de identificación tributaria 179882022, representada legalmente para este acto por Jorge Armando Mealla Arauz, con Cedula de identidad 2310138 Lp., en virtud del poder Nro. 1174/2010 de fecha 27 de septiembre de 2010 otorgado en la Notaria de Fe Publica Nro. 07, a cargo de la Dra. Silvia Noya, quien en adelante se denominará (Todotix);

Las partes anteriormente mencionadas serán conjuntamente denominadas, en este Contrato, como las Partes, e individualmente cada una de ellas, como la Parte.

**SEGUNDA. - (DEL OBJETO)** El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de un sistema de facturación electrónica al cliente, bajo la modalidad de sistema de facturación virtual; los cuales sedescriben en el Anexo 1 del presente contrato.

**TERCERA. – (DEL PLAZO)** El plazo del presente contrato, es de un año desde la fecha de suscripción. Este contrato podrá ser renovado con la suscripción de una adenda, misma que de realizarse, formará parte del presente documento.

**CUARTA. - (DEL PRECIO Y FORMA DE PAGO)** El costo por el uso de la plataforma de facturación en línea será de USD xxx (equis dólares americanos o su equivalente en Bs). Opcionalmente, si EL CLIENTE opta usar el servicio de cobranza electrónica, el costo por el servicio de la plataforma será una equivalente al 2,50%, de cada cobro que se realice en línea con cualquier canal de pago. Dichas comisiones serán facturadas de manera mensual al CLIENTE la cual deberá ser pagada dentro de los siguientes 14 días calendario de recibida la factura. Se establece que el cobro será realizado en moneda nacional.

TODOTIX, depositará los montos correspondientes a las conciliaciones de pago entre las 24 y 72 horas posteriores a la fecha de cada cobranza realizada, en la siguiente cuenta del CLIENTE:

* Banco:
* Nombre de la Cuenta:
* Nro. de la cuenta:
* Tipo de cuenta:

**QUINTA. - (DE LA RESPONSABILIDAD)** EL CLIENTE es responsable legalmente de todas las operaciones que deriven de la recaudación de los fondos en las cuentas de TODOTIX S.R.L., al mismo tiempo de contar con todos los permisos, licencias, certificados, y cualquier otro que la ley exija para que cumpla el objeto de su Sociedad.

TODOTIX trabaja bajo los principios de integridad, transparencia, y anticorrupción, por esta razón es mandatorio lo antes mencionado, aclara que la carga impositiva y la responsabilidad civil que derive del servicio entre el CLIENTE y los depositantes es de absoluta y total responsabilidad del CLIENTE.

**SEXTA. –** **(RESOLUCIÓN E INCUMPLIMIENTO)** Las partes intervinientes, de mutuo acuerdo podrán resolver el presente Contrato, sin necesidad de intervención judicial ni otro acto, formalidad o registro, en caso de que cualquiera de ellas incumpla con sus obligaciones contractuales, a solo comunicación escrita, preaviso de 60 (sesenta) días, esto en aplicación a lo establecido en los Arts. 569 y 570 del Código Civil. Si a causa del incumplimiento, existiesen daños o perjuicios en contra de TODOTIX S.R.L. o terceros vinculados a este contrato, o en contra del CLIENTE, estos perjuicios deberán de ser reparados por la parte que incumpla, caso contrario, la parte afectada podrá ejercer el derecho a su defensa ante las instancias judiciales correspondientes.

**SEPTIMA. – (DE LA CONFIDENCIALIDAD)** A los efectos del presente contrato se acuerda que, las partes no podrán proporcionar a terceros, directa o indirectamente, por si o por interpósita persona, información alguna, ya que las mismas reviste carácter confidencial, esta confidencialidad se extiende a los trabajadores de TODOTIX, y será inclusive hasta los próximos cinco años de la conclusión del servicio.

**OCTAVA. - (NATURALEZA JURIDICA)** El presente contrato es de naturaleza plenamente civil comercial, por lo que EL CLIENTE, TODOTIX y todo su personal dependiente de cada una de estas, para todos los efectos, consecuencias y emergencias del presente contrato, estarán sujetos a las disposiciones del Código Civil Boliviano y el Código de Comercio Boliviano, no existiendo en consecuencia relación laboral alguna entre el CLIENTE, TODOTIX y todo su personal dependiente.

Serán de cuenta y cargo total y exclusivo de cada una de las empresas mencionadas el fiel y estricto cumplimiento de las disposiciones de la Ley General del Trabajo, Código de Seguridad Social, Reglamentos y normas afines y conexas, disposiciones sobre Seguridad Social, responsabilidad por riesgos profesionales, enfermedades, accidentes, normas de derecho común y de toda otra norma y disposición legal de carácter especial, general o de otra clase.

**NOVENA: (CESIÓN)** Las partes acuerdan que ninguna podrá ceder sus derechos y obligaciones emergentes del presente contrato sin previa autorización por escrito de otra parte.

**DECIMA: (NOTIFICACIONES)** Cualquier comunicación o notificación que requiera ser realizada por este contrato, deberá hacerse por escrito y será considerada como efectivamente realizada si es enviada a las direcciones especiales que se establecen en la cláusula primera. Las partes deberán notificar cualquier cambio de domicilio a efectos de realizar las notificaciones correspondientes necesarias bajo el presente contrato.

**DECIMA PRIMERA. - (DE LA CONFORMIDAD)** Nosotros: Jorge Armando Mealla Arauz con CI. No. 2310138 L.P., en su calidad de Representante Legal de la sociedad TODOTIX S.R.L. por una parte y ……………………, con cedula de identidad ………………., en su calidad de representante legal del CLIENTE por otra, damos nuestra plena conformidad a todas y cada una de las cláusulas precedentes y en constancia firmamos al pie del presente.

La Paz … de mayo de 2021.

|  |  |
| --- | --- |
| Jorge Armando Mealla A. | …………………………….. |
| CI. No. 2310138 L.P. | CI. No. |
| TODOTIX SRL | CLIENTE |

**ANEXO 1**

**SERVICIOS**

**ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS**

1. **Sistema de Plataforma de pagos por internet o cobranza electrónica**

* TODOTIX, proporcionara el servicio de su plataforma de pagos por internet, o cobranza electrónica al cliente, denominada Libélula para que este, implemente dentro de su negocio la opción de pago por cualquiera de los siguientes canales:
  + ATC - CYBERSOURCE: Donde, podrá pagar con cualquier tarjeta de débito o crédito autorizada para compras por internet VISA O MASTERCARD.
  + BNB NET: Donde, podrá pagar a través del portal del BNB, BNBNET por la web utilizando un Código de recaudación al momento de hacer el checkout.
  + TIGO Money: Donde, podrá pagar con la billetera virtual desde un teléfono móvil o celular que este enrolado.
  + BCP: Pago de clientes de cuenta habientes del BCP con datos básicos de tarjeta de débito o crédito del BCP además del CI del cuentahabiente.
  + QR SIMPLE: Pago a través de código QR Simple, dentro de la red de afiliados ASOBAN.
* Las Partes establecen que implementarán procesos de control y conciliación requeridos para la verificación periódica, misma que podrá ser diaria, semanal o mensual, para esto el CLIENTE tendrá el acceso al sistema donde podrá en cualquier momento obtener el reporte de las recaudaciones.
* TODOTIX, por su parte, enviará diariamente los reportes con los comprobantes de transferencia, y mensualmente realizará la conciliación de las comisiones con el CLIENTE.
* TODOTIX, garantiza que la plataforma de pago cuenta con los protocolos de seguridad, suficientes, para asegurar la confidencialidad en el manejo de información de terceros, así como también cuenta con los mecanismos de restablecimiento del servicio en caso de interrupciones o caídas del servicio en un plazo no mayor a 24 horas, siempre que dicha interrupción no dependa de terceros o razones de fuerza mayor.
* La integración que se realizará para el inicio del sistema no tendrá costo para el CLIENTE.

1. **Sistema de Facturación Virtual**

* Adicionalmente, LIBÉLULA, pone a disposición de LA EMPRESA su sistema de facturación en línea bajo la modalidad computarizada o electrónica por ciclos por terceros.

**TRATAMIENTO DE INCIDENTES Y MONITOREO**

* Todo incidente o caso que el CLIENTE evidencie deberá ser comunicado mediante correo electrónico a las siguientes direcciones:
  + [rdips@todotix.com](mailto:rdips@todotix.com)
  + [reportes@todotix.com](mailto:reportes@todotix.com)
  + [ventas@todotix.com](mailto:ventas@todotix.com)
  + [jmealla@todotix.com](mailto:jmealla@todotix.com)
* Para la atención efectiva del servicio, TODOTIX creara un grupo de asistencia interno del cliente, este a través de una línea de WhatsApp, dentro de la cual estarán las personas claves para el proceso operativo y de continuidad de servicio de las partes.
* Ante el reporte o conocimiento de un incidente TODOTIX, generará un Ticket, mismo que será asignado al caso a o incidente a tratar, y del cual se realizará la asistencia o soporte que fuesen necesarios.
* Tiempos de Respuesta para Incidentes:
  + El tiempo de respuesta de incidentes menores será de un máximo de 48 horas, como incidentes menores podremos entender, los problemas de forma como ser cambio de logos, signos distintivos, razón social.
  + El tiempo de respuesta en incidentes mayores serán respondido en un máximo de 8 horas, entenderemos a estos como:
    - La no recepción del comprobante de cobro, donde se evidencia el cobro exitoso.
    - Toda discrepancias o diferencia, en cobros vs depósitos.
  + El tiempo en los incidentes de emergencia, que impliquen el corte de la continuidad del servicio, serán atendidos de manera inmediata, entendemos por esta la caída del servicio.
* TODOTIX, brindará además asistencia en el soporte a los depositantes, esto ante casos de transacciones incompletas, erróneas o duplicadas.
* TODOTIX establece en base a la necesidad del CLIENTE los siguientes niveles de severidad, en la presentación de incidentes, donde se determina un tiempo estimado de respuesta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NIVEL DE SEVERIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **TIEMPO DE RESPUESTA** |
| 1. Sin Servicio | SERVER DOWN | Dentro de los 30 minutos  Soporte 24x7 |
| 2. Critico | Impacto al Usuario Final | Dentro de los 60 minutos  Soporte 24x7 |
| 3. Importante | Detección de BUG potencialmente perjudicial | Dentro de los 60 minutos  Soporte 24x7 |
| 4. Soporte Regular | Casos de soporte individual | Soporte 8x5 |
| 5. Informativo | Requerimiento de Información | Dentro de las 48 horas |

* TODOTIX realizará conciliaciones diarias con sus canales de pagos, en caso de encontrar alguna discrepancia en esta, verificará en cuál de sus comercios afilados existe la diferencia, el tiempo de respuesta para esta situación es el de 48 horas.
* TODOTIX, en base a sus estándares de servicio, se compromete a dar la continuidad del servicio UP TIME 99,99%.