

## **ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE *CALL CENTER* ENTRE NACION SERVICIOS S.A Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE GENERAL SAN MARTÍN.**

Entre **NACION SERVICIOS SOCIEDAD ANONIMA**, denominada en adelante "**NSSA**", representada en este acto por quienes suscriben al pie, en su carácter de apoderados, con domicilio legal en la calle Tomas Manuel de Anchorena N° 454 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por una parte, y la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**, representada en este acto por Cdor. Marcelo Paz, DNI N° 20.249.781, en su carácter de Decano de la Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Nacional de General San Martín, con domicilio legal en la calle Campus Miguelette, Av. 25 de Mayo 1405, de la localidad de Partido de General San Martín, denominada en adelante "**LA UNIVERSIDAD**" por la otra parte, y en conjunto denominadas "**LAS PARTES**", convienen en celebrar el presente ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE *CALL CENTER*, en adelante ACUERDO.

El presente ACUERDO es complementario de: 1) la Autorización de Gastos N° 7844, 2) las condiciones técnicas y contractuales establecidas en el Informe Técnico - Contratación desborde de Centro de Contacto horas a demanda, y 3) el Formulario de Cotización Ref. 10033; y forman parte integrante de la Contratación.

### **PRIMERA: OBJETO - PRESTACION DEL SERVICIO.**

**LA UNIVERSIDAD** suministrará a **NSSA** el servicio de Centro de Contactos para atender el desborde de llamadas y atención de RR.SS de clientes y/o usuarios de campañas de servicios actuales de **NSSA** y de los nuevos servicios que se implementen, de acuerdo con que se establece en el presente y en los documentos referidos como integrantes de la Contratación.

### **SEGUNDA: RESPONSABLE DEL SERVICIO.**

**NSSA** y **LA UNIVERSIDAD** designarán cada uno, a un Responsable del Servicio, quienes actuarán como contacto principal y serán los responsables de coordinar el servicio y derivar -a las áreas competentes- la resolución de las controversias que pudieran surgir en el cumplimiento del presente ACUERDO, y los procedimientos acordados para la prestación de los distintos servicios y/o productos.

CONVE-2025-00000322-NSERVICIOS-GCOM#I

Los responsables designados serán quienes deban coordinar la resolución de los aspectos operativos.

**NSSA y LA UNIVERSIDAD** acuerdan que, en caso de que se produzca el cambio, y/o reemplazo del Responsable de Servicio, dicha variación será informada a la otra PARTE, con al menos CINCO (5) días hábiles de antelación, a través de un medio de notificación fehaciente o bien del envío de un correo electrónico que las partes comunicarán oportunamente.

### **TERCERA: VIGENCIA.**

El presente ACUERDO se celebra desde el 1ero de enero hasta el 30 de junio de 2025. La contratación será exclusivamente por horas a demanda a ser consumidas durante el transcurso de la vigencia.

### **CUARTA: INDEMNIDAD E INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL.**

El personal asignado por **LA UNIVERSIDAD** para efectuar los trabajos objeto de la presente contratación carece de todo vínculo laboral con **NSSA**, siendo **LA UNIVERSIDAD** el único responsable respecto al personal afectado al presente, por cuya razón reconoce que ningún vínculo laboral, ni de ningún otro tipo existe ni existirá entre **NSSA** y dicho personal.

**LA UNIVERSIDAD** declara expresamente asumir los costos de contratación de la fuerza laboral necesaria, ya sea en relación con el personal con el que contare al inicio del proyecto o el que contratare con posterioridad, así como de todo otro que, a cualquier título pudiera destinar a realizar las tareas aquí encomendadas.

**LA UNIVERSIDAD** estará obligada a entregar a **NSSA** la siguiente documentación y/o constancias:

1- Al inicio de la relación contractual y previo al comienzo de la prestación de los servicios contratados, como condición para ello:

1.a) Constancia de su número de CUIT.

1.b) Un listado del personal asignado para la prestación del servicio con el número de CUIL conjuntamente con una copia de los contratos suscriptos por esa Universidad y el mencionado personal.

CÓNVE-2025-00000322-NSERVICIOS-GCOM#E

1.d) Deberá acreditar dentro de las CUARENTA Y OCHO (48) horas de iniciada la prestación del servicio, la titularidad de una cuenta corriente, su número, Banco y filial.

2- Mensualmente, en forma conjunta con la factura y como condición de pago por el servicio prestado, un listado del personal afectado al servicio (con sus respectivos números de CUIL), y en caso de incorporación de nuevo personal, se deberá presentar copia de los respectivos contratos

Los contratos deberán ajustarse a los requerimientos que les fueran informados mediante nota NO-2023-00010362-NSERVICIOS-GERENCIADELEGALYTECNICA de fecha 13/12/2023, que forma parte integrante del presente como Anexo "Requerimientos Contractuales".

**LA UNIVERSIDAD** se compromete a mantener indemne y liberar a **NSSA** de toda responsabilidad y/o eventual obligación y/o cualquier perjuicio patrimonial ordenado por una sentencia judicial firme sin instancia de apelación y/o revisión derivado de las relaciones de cualquier naturaleza que mantenga con personas que contrate bajo cualquier modalidad para cumplir con el objetivo de este convenio y que de él pueda derivarse. **LA UNIVERSIDAD** asume total, exclusiva y plenamente las consecuencias y efectos de tales reclamos administrativos y/o judiciales, por el período de la contratación de los reclamantes, aún luego de culminada la relación contractual. Dejando claramente establecido que la indemnidad exclusiva que asume **LA UNIVERSIDAD** lo será únicamente por el período en que el o los reclamantes hayan prestado servicios en la Universidad. En ningún caso la universidad asumirá la atención y/o pago de reclamos por prestaciones que el personal pudiera haber cumplido en **NSSA** luego de extinguida la relación con **LA UNIVERSIDAD**.

Como consecuencia de lo expuesto:

i) Si **NSSA** fuere requerido en instancia administrativa o demandado en forma directa o solidariamente con **LA UNIVERSIDAD** por presunto incumplimiento de normas laborales o previsionales por parte de ésta última, será facultad de **NSSA** proceder a la retención del importe del capital que resultare establecido por una sentencia judicial firme y sin instancias de apelación y/o revisión, con más un VEINTE POR CIENTO (20%) para responder por gastos, intereses y/o costas, todo esto sin perjuicio de las acciones de repetición para el reembolso de los montos erogados, de corresponder

ii) **LA UNIVERSIDAD** se compromete a reintegrarle cualquier suma de dinero que **NSSA** se vea obligado a abonar en cumplimiento de una sentencia judicial firme sin instancia de apelación y/o revisión por cualquier concepto, dentro del plazo de DIEZ (10) días corridos

posteriores a la notificación fehaciente. El vencimiento del plazo aquí pactado sin que **LA UNIVERSIDAD** haya cumplido con dicho reembolso no ocasionará la mora automática y deberá ser interpelada e intimada por instrumento fehaciente por **NSSA**. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que las sumas en concepto de reintegro no se acrediten en dicho plazo computado a partir de la recepción de la intimación, **LA UNIVERSIDAD** expresamente autoriza a **NSSA** a retener los mismos de los importes que le adeudara y/o que hubiera sido retenido por aplicación de i).

A todo evento, **LA UNIVERSIDAD** acepta y reconoce que cualquier suma derivada de cualquiera de estos reclamos en tanto hayan sido ordenados por una sentencia judicial firme sin instancia de apelación y/o revisión (incluido cualquier reclamo que sea dirigido contra **NSSA** por cualquier organismo recaudador estatal, entidad sindical y/u obra social, otras autoridades de aplicación o terceros, en virtud del objeto de la contratación) serán atendidos exclusivamente por **LA UNIVERSIDAD**, y constituirá un crédito a favor de **NSSA** y podrán ser compensados con los montos que esta última tuviera que pagar a **LA UNIVERSIDAD** con motivo de la prestación de servicios.

Dichas responsabilidades se mantendrán aún terminado la contratación por cualquier causa, como así también, el derecho de indemnidad que se estipula en la presente cláusula. Dejando clara y expresamente establecido que **LA UNIVERSIDAD** circunscribe la indemnidad a **NSSA** y la responsabilidad y obligación al pago ordenado por sentencia judicial firme y sin instancia de apelación y/o revisión a los reclamos derivados de la relación de servicios que se haya prestado en el periodo de la contratación del recurso humano y hasta la extinción de dicho vínculo por la causa que sea con **LA UNIVERSIDAD**. En ningún caso **LA UNIVERSIDAD** estará obligada a brindar indemnidad y responsabilidad al pago de ninguna naturaleza, si el recurso humano, luego de extinguido el vínculo con **LA UNIVERSIDAD**, continuara prestando servicios directamente a **NSSA** bajo cualquier forma de contratación. por prestaciones que el personal pudiera haber cumplido en **NSSA** luego de extinguida la relación con **LA UNIVERSIDAD**

Esta obligación de mantener indemne a **NSSA** también será exigible frente a cualquier reclamo que sea dirigido contra esta última por cualquier organismo recaudador estatal, entidad sindical y/u obra social, otras autoridades de aplicación o terceros, en virtud del objeto de la contratación.

Dichas responsabilidades se mantendrán aún terminado la contratación por cualquier causa, como así también, el derecho de indemnidad que se estipula en la presente cláusula.

CONVE-2025-00000322-NSERVICIOS-GCOM#E

**QUINTA: PROHIBICION DE CESIÓN.**

Se deja expresa constancia que este contrato se celebra en virtud de las características personales de aquellos que integran **LA UNIVERSIDAD** y sus equipos de trabajo. **LA UNIVERSIDAD** no podrá ceder, ni total ni parcialmente, sus derechos y/u obligaciones emergentes de este ACUERDO.

**SEXTA: PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN.**

**LA UNIVERSIDAD** no podrá subcontratar las tareas a su cargo en virtud del presente ACUERDO a ninguna otra persona o entidad.

**SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES.**

**NSSA** se reserva el derecho de modificar los servicios que por el presente se obliga a brindar **LA UNIVERSIDAD**, en función de sus necesidades operativas estableciéndose oportunamente y por ACUERDO de **PARTES**, el importe individualizado por dicho servicio adicional. -

Toda modificación del servicio cuantitativa o cualitativa del mismo deberá comunicarse en forma fehaciente por parte de **NSSA** a **LA UNIVERSIDAD** con una anticipación de DIEZ (10) días corridos.

**OCTAVA: RECLAMO.**

Cualquier reclamo que tuviere que efectuar **LA UNIVERSIDAD** a **NSSA** por la causa que fuere, deberá formularse dentro del plazo de CINCO (5) días hábiles contados desde la fecha en que tuviere lugar el hecho que diera sustento a aquella y necesariamente por escrito. Transcurrido este plazo, no se tendrá en consideración reclamo alguno. En la notificación mencionada, **LA UNIVERSIDAD** deberá indicar claramente y fundamentar cada una de las razones que dieron lugar a su reclamo, así como también, en caso de corresponder, acompañar la documentación pertinente. -

**NOVENA: CONFIDENCIALIDAD.**

Toda información recibida por **LA UNIVERSIDAD** de **NSSA** o bien cualquier otra a la que tuviera acceso en razón de la ubicación y/o servicio prestado, será considerada confidencial

y no será utilizada para fines ajenos a los de la prestación efectuada por parte de **LA UNIVERSIDAD**, sin el expreso consentimiento de **NSSA**, excepto requerimiento judicial. En tal caso **LA UNIVERSIDAD** deberá notificar a **NSSA** tal circunstancia de inmediato adjuntando copia de los requisitos. Este compromiso incluye a la totalidad de los socios, directores y/o gerentes de **LA UNIVERSIDAD**, sus funcionarios, dependientes, apoderados, asesores y colaboradores por cualquier concepto, quedando prohibido el uso total o parcial de la información requerida con fines propios y su transmisión a terceros por cualquier medio que sea. **LA UNIVERSIDAD**, así como todos los nombrados serán solidariamente responsables por cualquier violación a lo establecido en esta cláusula. Las obligaciones aquí asumidas subsistirán aún después de extinguido el presente ACUERDO.

**LA UNIVERSIDAD** deberá asumir plena responsabilidad frente a **NSSA** acerca de que su personal afectado al servicio objeto del ACUERDO, se obligue a cumplir y cumplan fielmente con las obligaciones asumidas en el presente, requiriendo a los mismos, la suscripción de un acuerdo y/o compromiso de confidencialidad a tenor del ACUERDO.

#### **DÉCIMA: DISPENSA.**

La dispensa por cualquiera de las partes del incumplimiento de la otra de algún compromiso, obligación o disposición incluida o implícita en el presente contrato, no operará como una dispensa de otro incumplimiento del mismo u otro compromiso, obligación o disposición incluida o implícita en el ACUERDO.

#### **DÉCIMO PRIMERA: HABILITACIÓN Y/O AUTORIZACIÓN.**

**LA UNIVERSIDAD** declara bajo juramento, contar con todo tipo de autorización y/o habilitación requerida por disposición legal o reglamentaria, y/o por autoridad competente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato. Asimismo, declara estar inscrita ante los organismos fiscales y previsionales bajo clave única de identificación.

En caso de sancionarse una nueva reglamentación relacionada con las empresas prestadoras del servicio, vinculado al que por el presente brinda **LA UNIVERSIDAD**, ésta deberá reunir los requisitos exigidos por dicha reglamentación. -

#### **DÉCIMO SEGUNDA: RESCISION.**

**NSSA** podrá rescindir total o parcialmente el presente contrato sin expresión de causa, debiéndose en tal caso preavisar a la otra parte, con una antelación no menor a TREINTA (30) días.



días corridos a la fecha de rescisión, mediante comunicación fehaciente. Una vez cumplido dicho plazo quedará disuelta la relación contractual, sin ningún derecho a reclamo o indemnización alguna por esta causa. El derecho declarado en el presente, podrá ejercerse en forma parcial. En tal supuesto deberá consignarse expresamente tal circunstancia en la notificación pertinente, quedando vigente el contrato respecto de la parte no determinada en la notificación de rescisión.

#### **DÉCIMO TERCERA: RESOLUCIÓN CON CULPA DE LA UNIVERSIDAD**

El incumplimiento por parte de **LA UNIVERSIDAD** de cualquiera de las cláusulas del presente ACUERDO, se considerará como una violación grave del presente, y facultará a **NSSA** a resolverlo, sin que ello genere derecho alguno a reclamación, pérdida o perjuicio derivado.

En caso de que **LA UNIVERSIDAD** incumpliera lo establecido en las cláusulas SEXTA y/o SEPTIMA, o cualquiera de las restantes obligaciones a su cargo, que sean derivadas del presente, **NSSA** podrá, a su sola opción:

- a) intimar por medio fehaciente a **LA UNIVERSIDAD** a subsanar el/los incumplimiento/s incurrido/s en el plazo que se establezca al efecto, con mas los daños y perjuicios derivados de la demora.
- B) resolver el ACUERDO mediante notificación fehaciente en el plazo que **NSSA** estime al efecto, transcurrido el cual la resolución operará de pleno derecho. -

En todos los casos **LA UNIVERSIDAD** será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a **NSSA**.

#### **DÉCIMO CUARTA: SUSTITUCION DE PERSONAS.**

**NSSA** podrá solicitar a **LA UNIVERSIDAD** la interrupción del servicio de cualquier colaborador cuando considere que su desempeño, perfil o compromiso no se adecúan a las necesidades, debiendo en dicho caso, **LA UNIVERSIDAD**, discontinuar el servicio del colaborador mencionado a partir del día siguiente a la solicitud, y disponer de un reemplazo en un plazo no mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas en el caso de que **NSSA** así lo requiera.

#### **DÉCIMO QUINTA: PROHIBICION DE VÍNCULO.**

**LA UNIVERSIDAD** declara bajo juramento que no existe ningún vínculo consanguíneo y/o de afinidad entre cualquiera de sus empleados y los empleados y/o autoridades de **NSSA**, que pudiera afectar la transparencia del presente contrato. Asimismo, en caso de comprobarse la existencia de una situación de este tipo, **NSSA** se reserva el derecho de rescindir el presente contrato por el solo hecho de la omisión en informar dicha circunstancia y sin necesidad de probar perjuicio alguno como consecuencia de dicha omisión. En caso de que **NSSA** decida rescindir el presente contrato por las causas mencionadas, **LA UNIVERSIDAD** no tendrá derecho a indemnización y/o reclamo alguno por causa de dicha rescisión.

#### **DÉCIMO SEXTA: ANTICORRUPCIÓN**

**LAS PARTES** deberán actuar de acuerdo a lo dispuesto por todas las leyes aplicables, relacionadas con anticorrupción, pagos indebidos, ventajas indebidas, soborno, cohecho o conducta similar, como así también conforme lo dispuesto por Convenciones Internacionales aplicables en la materia, conforme a las buenas prácticas profesionales y de transparencia. Asimismo, **LAS PARTES** reconocen y aceptan su obligación de dar cumplimiento con las leyes y políticas aplicables en relación a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

A tal fin, **LAS PARTES** deberán mantener sistemas contables y herramientas que permitan identificar erogaciones por conceptos, con el fin de verificar las erogaciones efectuadas para regalos, contribuciones a partidos políticos, funcionarios públicos, donaciones a entidades caritativas, etc. y deberán contar con documentación que respalde dichas erogaciones.

**LAS PARTES** se obligan a obrar de manera tal que no se incurra en actos de corrupción y a mantener informada a la otra **PARTE** de cualquier situación que pueda percibirse o denotar un hecho de fraude, corrupción o cualquier otra actividad que implique violación a la presente cláusula.



**DÉCIMO SÉPTIMA: JURISDICCION - DOMICILIO.**

A todos los efectos derivados del presente ACUERDO, **LAS PARTES** constituyen domicilios en los lugares mencionados en el encabezado, donde se tendrán por válidas todas las notificaciones que se practiquen con motivo del presente ACUERDO.

Para la resolución de cualquier controversia que no pueda serlo de común acuerdo, en el marco de la buena fe contractual, **LAS PARTES** se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Federales con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción.

En prueba de conformidad, y a un solo efecto, se firma el presente ejemplar electrónico de un mismo tenor, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 6 días del mes de Enero de 2025.

PAZ Marcelo  
Leopoldo



Firmado digitalmente por  
PAZ Marcelo Leopoldo  
Fecha: 2025.01.09 12:42:16  
-03'00'



Nación Servicios - Grupo Banco Nación  
2025 - Año de la Reconstrucción de la Nación Argentina

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Convenio Externo Ológrafo Firma Conjunta**

**Número:** CONVE-2025-00000322-NSERVICIOS-GCOM#DAF

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Viernes 10 de Enero de 2025

**Referencia:** Acuerdo UNSAM 2025

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.

Digitally signed by GDE Nacion Servicios SA  
Date: 2025.01.10 14:56:46 -03:00

VERONICA GABRIELA ROBLEDO  
Gerenta  
GERENCIA CENTRO DE CONTACTOS Y VENTAS TELEFONICAS  
Nación Servicios S.A.

Digitally signed by GDE Nacion Servicios SA  
Date: 2025.01.10 15:18:42 -03:00

FEDERICO ARENOSO  
Gerente de Compras  
GERENCIA DE COMPRAS  
Nación Servicios S.A.

Digitally signed by GDE Nacion Servicios SA  
Date: 2025.01.10 15:18:43 -03:00