



**Defensoría
del Consumidor**

CONTRATO N° 5/2018

NOSOTROS: ANA CECILIA MORENO MUÑIZ, de _____ de edad, licenciada en administración de empresas, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número _____, en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Directora Administrativa de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria _____

calidad acreditada con Acuerdo número cincuenta y uno de fecha veintiséis de junio de dos mil catorce, emitido por la presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**" y por la otra parte **CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO**, mayor de edad, estudiante, del domicilio de _____ departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad _____, Número de Identificación Tributaria _____

actuando en nombre y representación en su calidad de Apoderado Especial de la sociedad **TELECOMODA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **TELECOMODA, S.A. DE C.V.**, de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____

y Número de Registro _____ al como lo compruebo con:
a) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de _____ a las ocho horas del día dos de julio de mil novecientos noventa y nueve, e inscrita en el Registro de Comercio al número _____ del libro _____

0000157

Paul

del Registro de Sociedades el doce de julio de mil novecientos noventa y nueve; b) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios notariales de [REDACTED] a las catorce horas del día veintiocho de mayo de dos mil quince, e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del Registro de Sociedades el doce de junio de dos mil quince; c) fotocopia certificada de Credencial de Elección de Junta Directiva, celebrada el veintisiete de mayo de dos mil quince e inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del Registro de Sociedades el veintiocho de mayo de dos mil quince; en la cual consta que han sido elegidos para un período de tres años contados a partir de inscripción de dicha credencial; d) fotocopia certificada de punto de acta de nombramiento del Gerente General, inscrita en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del Registro de Sociedades el dos de junio de dos mil quince; e) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial, otorgada a mi favor por el señor [REDACTED], en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la Sociedad, ante los oficios notariales de [REDACTED] las quince horas del día dieciocho de junio de dos mil quince, e inscrito en el Registro de Comercio al número [REDACTED] del libro [REDACTED] del Registro de Otros Contratos Mercantiles el veintidós de junio de dos mil quince, en el cual se me faculta para comparecer y firmar documentos como el presente, y en adelante me denominaré **"EL CONTRATISTA"** y en los caracteres dichos otorgamos el presente **CONTRATO DE "SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR"**, adjudicado mediante el proceso de Libre Gestión N° 01/2018 y que se regirá por las cláusulas que a continuación se detallan: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar los servicios de Telefonía Fija y Celular para las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a fin de garantizar la comunicación efectiva entre el personal de la Institución así como la comunicación necesaria para la resolución de casos en beneficio de las demandas de los consumidores. **II. FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La Defensoría hace constar que el presente contrato será pagado con fondos provenientes del GOES. **III. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio del servicio es de **TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$35,500.00)**, el cual incluye el

Paula

Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), más lo correspondiente a la Contribución Especial para Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC) aplicable tanto al servicio de telefonía como a las terminales telefónicas; compuesto por los cargos básicos, más el consumo estimado anual pagadero sesenta días después de la presentación de cada factura, la cual se elaborará conforme al consumo mensual de cada servicio, siguiendo el procedimiento que a continuación se detalla: La Contratista deberá presentar factura de Consumidor final con sus respectivos reportes en la Unidad de Logística de la Defensoría, en donde se elaborará un acta de recepción por cada servicio proporcionado, que será firmada por ambas partes; posteriormente la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, quien emitirá el Quedan, así mismo el contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria que designe para la realización de los pagos. Además, se hará la retención del 1% de IVA según lo establecido en Oficio No. 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, la cual deberá ser reflejada en la factura de Consumidor final presentada. La presentación de la factura debe hacerse durante los primeros quince (15) días del mes siguiente a la prestación de los servicios, siempre y cuando el servicio haya sido aprobado por la Defensoría. Queda especialmente convenido que la contratista no podrá cambiar en su oferta la forma de pago aquí establecida. **IV. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo del presente contrato será de doce meses, contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho. **V. LUGAR, CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCION DEL SERVICIO:** La Contratista deberá proporcionar: 1) Servicio de telefonía fija en cada una de las oficinas de la Defensoría del Consumidor de acuerdo al detalle siguiente: a) En las Oficinas administrativas ubicadas en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; b) En el call center ubicado en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; c) En el Centro de Solución de Controversias ubicado en Paseo General Escalón entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón Edificio Montecristo, se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; d) En la Dirección de Vigilancia de Mercado ubicada en Colonia La Sultana, Avenida Las Palmeras, calle las Rosas número diez B, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; e) En la oficina Regional de Santa Ana

ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida sur entre 7ª y 9ª calle Poniente, numero veintitrés, municipio y departamento de Santa Ana se instalará un (1) enlace denominado El ISDN; f) En la oficina Regional de San Miguel ubicada en Centro Comercial La Plaza, local N°3, primer nivel, departamento de San Miguel se instalarán tres (3) líneas fijas análogas; y g) En la oficina de Vigilancia de Mercado ubicada en 8ª avenida sur y 15 calle Oriente, Antiguo Batallón Arce, San Miguel, se instalará una (1) línea análoga fija. **2) Servicio de telefonía fija para seis (6) ventanillas de atención ciudadana** de acuerdo a las siguientes direcciones: Ventanilla Cojutepeque ubicada en Calle José Francisco López Avenida Los Héroes, Cojutepeque; Ventanilla San Vicente ubicada en Calle 1º de julio y 2da. Avenida norte, casa N°8, San Vicente; Ventanilla Usulután ubicada en Final 4ª. Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután; Ventanilla Sonsonate ubicada en Colonia Santa María, pasaje "A" N°13,14 y 15, Sonsonate; Ventanilla Sensuntepeque ubicada en 5ª. Avenida sur N°18 Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque; Ventanilla Soyapango ubicada en Centro Comercial Plaza Mundo, planta alta N° com-0-133, Soyapango. Estas líneas deben estar habilitadas para realizar llamadas directas a Call Center de la Defensoría del Consumidor, no deberán ser habilitadas para otro tipo de llamadas y tendrán acceso a recibir llamadas; **3) Servicio de telefonía celular con oficina móvil:** a) veintidós (22) líneas celulares distribuidos de la siguiente manera: i) Una (1) línea celular con aparato tipo A con función de oficina móvil 10gb, autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia grps y roaming) y deberán incluir como mínimo las especificaciones contenidas en la cláusula VII. Especificaciones técnicas del servicio requerido, ii) Cinco (5) líneas celulares tipo B con función de oficina móvil 3gb, No autorizadas para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; iii) Dieciséis (16) líneas tipo C con función de oficina móvil 3gb, No autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; b) Servicio de telefonía celular sin oficina móvil, distribuidos de la siguiente manera: i) Veintiocho (28) líneas celulares tipo D, No autorizadas para el servicio de oficina móvil, mensajes de textos, multimedia, grps y roaming; ii) Quince (15) líneas celulares tipo E, No autorizadas para el servicio de oficina móvil, mensajes de textos, multimedia, grps y roaming. **4) Servicio de Navegación para Tablet:** Un (1) Servicio de navegación de 10 GB para tablet y Un (1) Servicio de navegación de 3 GB para Tablet. Todos los aparatos deberán ser entregados al encargado de Activo Fijo en la oficina central de la Defensoría ubicada en Calle

Handwritten signature and date:
Hable 3/10/2017

Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán e incluirán seguro Global o Seguro de Gamma baja y el servicio AVI administrador virtual GSM. **VI. OBLIGACIONES DEL**

CONTRATANTE: La Defensoría pagará a la Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil dieciocho y en la forma establecida en la cláusula III de este

contrato **VII. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** El Contratista se obliga a: **a)**

prestar el servicio de telefonía fija y móvil en los términos propuestos en la oferta Técnica y Económica presentada; **b)** Instalar los enlaces de telefonía fija denominados E1 ISDN, en las oficinas que se

indican en la cláusula V de este contrato, **c)** prestar el servicio de telefonía celular mediante sesenta y cinco (65) aparatos telefónicos móviles que se detallan en la cláusula V de este contrato, **d)**

proporcionar el cableado necesario para la conexión de los enlaces; **e)** proporcionar todo el tráfico de llamadas que requiera la Defensoría entre los E1's, líneas de telefonía análoga y celulares

contratados sin costo, para lo cual se podrá programar la marcación de cada aparato usando códigos abreviados de marcación corta o el número completo asignado a cada teléfono; **f)** proveer

100 (cien) números DID, por cada E1 contratado sin costo adicional y treinta (30) canales de acceso para cada E1; **g)** los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para

las oficinas Centrales ubicadas en el Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, oficina Centro de Solución de Controversias ubicada en Edificio Montecristo Colonia Escalón, oficina Dirección

Vigilancia de Mercado ubicada en Colonia La Sultana, Antiguo Cuscatlán, oficina Regional de Occidente ubicada en Santa Ana, y oficina Regional de Oriente ubicada en San Miguel; **h)**

proporcionar reportes telefónicos mensuales de forma electrónica de cada una de las líneas fijas y celulares contratadas, el formato deberá ser TXT o XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo

electrónico del administrador de la herramienta solicitada, para el caso de los E1's deberá proporcionar un detalle de tráfico de llamadas salientes, detallando llamadas nacionales, larga

distancia nacionales, llamadas internacionales y llamadas hechas a teléfonos celulares; **i)** proporcionar seguros contra robo, hurto y daño para todos los celulares provistos; **j)** adicionar los

nuevos aparatos de línea fija o celular que requiera la Defensoría, los cuales deberán tener un costo igual o menor a los contratados y el período de contratación de éstos no excederá a la fecha de

finalización del presente contrato; **k)** prestar a domicilio los servicios de revisión y diagnóstico por fallas

de los aparatos celulares provistos, sin costo adicional, cada vez que la Unidad de Logística de la Defensoría lo requiera mediante notificación a la Contratista; **l)** entregar en calidad de comodato un teléfono de igual o superior calidad durante el tiempo de reparación de un celular, cuyo plazo además no deberá exceder de siete (7) días calendario; **m)** proporcionar un aparato nuevo de iguales o superiores características si el aparato telefónico no tiene reparación, a menos que el usuario haya hecho uso indebido del equipo, en cuyo caso el contratista deberá aportar la prueba técnica que determina las causas; **n)** configurar sin costo y a requerimiento del Administrador del contrato, el bloqueo de los aparatos celulares de la siguiente manera: i) Por montos consumidos a números fuera del grupo; ii) Por números específicos; iii) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; iv) notificaciones de alarmas de consumo vía SMS y correo electrónico, no tendrán costo alguno; **ñ)** tener a disposición de la Defensoría un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o evacuar consultas de los servicios las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año; **o)** proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía denominada Administrador Virtual (AVI). Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes funcionalidades: Control de destinos (red privada de voz nacional, internacional y celular); Control de marcación por franjas de horario; permitir configuración de numeración corta; Configuración de umbrales de minutos (por rango de minutos o su equivalente en montos por cada línea o DID); **p)** configuración de perfiles de usuarios y por grupos; **q)** consulta por transacciones realizadas en un rango de fechas por cada una de las líneas, ya sea fija o celular. **VIII.**

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO: De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP, el administrador del contrato será el (la) jefe (a) de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor. **IX. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. **X. CLASE Y**

MONTO DE GARANTÍA: Como garantía del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la Contratista se obliga a presentar a la Defensoría, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma de este contrato, una garantía de fiel cumplimiento mediante fianza a nombre de la Defensoría del consumidor por el valor de TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,550.00), que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta

Handwritten signature and date: 2000-00-00

garantía tendrá una vigencia de trece (13) meses contados a partir del uno de enero de dos mil dieciocho y será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XI. CAUSALES DE EXTINCIÓN:** Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo 93 de la LACAP, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 del Reglamento de la LACAP. También se extinguirá el contrato por la cesión de las obligaciones emanadas del mismo, hecho por el Contratista a terceros.

XII. MULTAS POR ATRASOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA: La contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley y el presente contrato, y especialmente en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP, las que serán impuestas por la Defensoría, a cuya competencia se somete. **XIII. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS Y PLAZO DE**

RECLAMOS: A partir de la recepción formal del servicio, la Contratante por medio de la Unidad de Logística, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio, notificando a la Contratista por escrito el mismo día o el siguiente, dependiendo del tipo de reclamo que se presente y a la naturaleza del servicio. La Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar su experiencia. **XIV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y**

PRÓRROGA: El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en el artículo 83-A de la LACAP, siempre que concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por

incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo: a) Oferta Técnica y Económica del servicio presentada por la Empresa; b) Garantía de Cumplimiento de Contrato; c) términos de referencia del proceso por libre gestión; **XVI. RETRASO NO IMPUTABLE AL CONTRATISTA:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, la Contratista podrá solicitar

una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones dentro de la vigencia del presente contrato, de conformidad con el artículo 86 de la LACAP. Los motivos serán evaluados por la Defensoría y siendo procedentes se elaborará la resolución respectiva, la cual formará parte integral del presente Contrato. **XVII. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la LACAP con excepción del arbitraje. **XVIII. JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique y señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX. LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal caso la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y fax 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv. La Contratista señala:

Teléfonos

fax

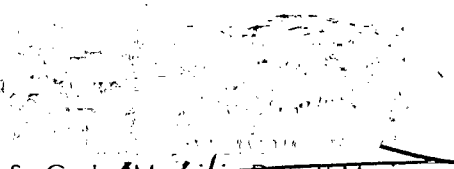
correo

electrónico

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO, En la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los dieciséis días del mes de enero de dos mil dieciocho.


DIRECCION ADMINISTRATIVA
Defensoría
del Consumidor
EL SALVADOR, C.A.

Licda. Ana Cecilia Moreno Muñoz
Directora Administrativa
Defensoría del Consumidor


Sr. Carlos Mañrico Doratti Marinero
Apoderado Especial
TELECOMODA, S.A DE C.V.

TELECOMODA, S.A. DE C.V.

Se