



**Defensoría
del Consumidor**

CONTRATO No. 13/2015

NOSOTROS: ANA CECILIA MORENO MUÑIZ, de cuarenta y siete años de edad, licenciada en administración de empresas, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número

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 Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad

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 cero seis uno cuatro -

.....; tal como lo compruebo con fotocopia certificada notarialmente del Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial otorgado a mi favor por el Señor Eric Scott Behner Canjura, en su calidad de Gerente General y representante legal de la Sociedad, ante los oficios notariales de la licenciada Alcira Esther Araujo García el día siete de enero del año dos mil trece, inscrito en el Registro de Comercio al número once del Libro un mil quinientos cuarenta y nueve del

Paul

Registro de Otros Contratos Mercantiles el día veintinueve de enero de dos mil trece, en el cual se me faculta para comparecer y firmar documentos como el presente. En el mencionado instrumento, la notaria autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad y de la personería con que actuó el otorgante, 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 parcialmente mediante el proceso de Libre Gestión N° 01/2015 y que se registrará 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 **CUARENTA Y CINCO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$45,000.00)**, monto que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), y está compuesto por los cargos básicos más el consumo estimado anual y que será pagado sesenta días después de la presentación de cada factura, la cual se elaborará conforme al consumo mensual de cada servicio, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento: El Contratista deberá presentar factura de Consumidor final en la Unidad de Logística de la Defensoría, en donde se elaborará un acta de recepción por cada servicio proporcionado, la cual será firmada por ambas partes; posteriormente la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, quien emitirá el Quedan mientras se tramita el respectivo cheque, los cuales serán entregados únicamente a la persona que El Contratista designe mediante carta. Asimismo se hará la retención del 1% según lo establecido en Oficio No. 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda que deberá ser reflejado 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 producto terminado haya sido aprobado por la Defensoría. Queda especialmente convenido que el contratista no podrá cambiar en su oferta la forma de pago aquí establecida. La Contratista deberá emitir dos facturas de consumidor final de la siguiente manera: Una (1) factura por la oficina de la Dirección de

Paula.

Vigilancia de Mercado y otra por las demás oficinas de la Defensoría del Consumidor, adjuntando los respectivos reportes. **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 quince. **V. LUGAR, CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCION DEL SERVICIO:** El 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 77 avenida norte, número 514, Colonia Escalón se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; e) En la oficina Regional de Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, 7ª calle poniente N° 3, Santa Ana se instalará un (1) enlace denominado E1 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 cuatro (4) 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 celular**, que incluye: a) Veinte (20) líneas celulares con aparatos tipo A con función de oficina móvil y solo una de las veinte líneas estará autorizada para el servicio de mensajes de texto, multimedia, GRPS y roaming y deberán incluir como mínimo las especificaciones contenidas en la cláusula VII. Especificaciones técnicas del servicio requerido, Telefonía Fija; b) Cuarenta (40) líneas celulares con aparatos tipo B, que deberá incluir como mínimo las especificaciones contenidas en la cláusula VII. Especificaciones técnicas del servicio requerido, Telefonía Fija, las que no deberán tener acceso a navegación en internet, mensajes, notas, roaming, GRPS, multimedia y cualquier otro tipo de servicio nuevo que el proveedor implemente posteriormente a la firma de este contrato. **3) Servicio de Navegación para Tablet:** Un (1) Servicio de navegación de 1 GB para tablet y Un (1) Servicio de navegación ilimitado para Tablet. Todos los aparatos deberán ser entregados al encargado de Activo Fijo en la oficina central de la Defensoría

Paula

ubicada en Calle 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 al Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil quince 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 EI ISDN, en las oficinas que se indican en la cláusula V. de este contrato, **c)** prestar el servicio de telefonía celular mediante sesenta (60) 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 EI's, líneas de telefonía analógica 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 EI contratado sin costo adicional y treinta (30) canales de acceso para cada EI; **g)** proveer rutas físicas diferentes para acceder a dos (2) EI's ubicados en las Oficinas Centrales de la Defensoría; **h)** proporcionar reportes mensuales de cada una de las líneas fijas y celulares contratadas, el cual incluirá el tráfico de llamadas entrantes y 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 al 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

Paulo.

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 cantidad de minutos consumidos a números fuera del grupo; ii) Por montos específicos; iii) Por números específicos; iv) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; v) Bloqueo del identificador de llamadas o bloqueo de llamadas salientes para ciertos números de telefonía celular; **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 en montos de dólares (por rango de dólares por cada línea o DID), sobre la cual deberá proveer capacitar al Administrador del contrato; **p)** bloquear el envío de textos y multimedia, así como GPRS, llamadas internacionales, noti claro, SMS, SMS Premium, Ideas Claro Quiz S@ T, Turbo Móvil, entretenimiento, envío de mensajes promocionales y cualquier otro tipo de servicio nuevo que la empresa proveedora implemente para aparatos de línea Móvil; **q)** activar el servicio de Oficina Móvil en los veinte (20) aparatos tipo A, **r)** proporcionar servicio de Roaming en uno de los aparatos tipo A, sin perjuicio de habilitarlo cuando lo requiera la institución en otros aparatos; **s)** proveer seguro Global o Seguro de Gamma baja para los aparatos celulares. **VIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP, el administrador del contrato será la licenciada Juana Ismenia Magaña, en su calidad de jefa de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor. **IX. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al 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 el 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 cheque certificado a nombre de la Defensoría del consumidor por el valor de CUATRO MIL QUINIENTOS DÓLARES (\$4.500.00), que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá una vigencia de

Paul.

diez (12) meses contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil quince y será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista a más tardar dentro de quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que la Contratista haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XI. CAUSALES DE EXTINCIÓN:** Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo noventa y tres de la LACAP, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 64 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: El contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley y el presente contrato, y especialmente en caso de mora o incumplimiento respecto de las obligaciones establecidas en el contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (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, el Contratante por medio de la Unidad de Logística, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio, notificando al Contratista por escrito el mismo día o el siguiente, dependiendo del tipo de reclamo que se presente y a la naturaleza del servicio. El Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar su experiencia.

XIV. MODIFICACION, 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 Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, 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

2. aule.

Cumplimiento de Contrato, c) bases del proceso por libre gestión; **XVI. RETRASO NO IMPUTABLE AL CONTRATISTA:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, el Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones dentro de la vigencia del presente contrato, de conformidad con el artículo ochenta y seis 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 Ley de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública (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 esta ciudad, 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. El Contratista señala:

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 treinta días del mes de enero de dos mil quince.


Ana Cecilia Moreno Muñoz
Directora Administrativa
Defensoría del Consumidor
El Salvador, C.A.


Sr. Carlos Mauricio Doratt Marinero
Apoderado Especial
TELECOMODA, S.A DE C.V.

Paula

RE