



CONTRATO 7/2012

NOSOTROS: ROGELIO ANTONIO CANALES CHAVEZ, mayor de edad, Abogado, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número _____, en mi calidad de Director Administrativo en funciones de la Defensoría del Consumidor, institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con Número de Identificación Tributaria de la Defensoría _____ en este contrato actuando en nombre y representación de la referida institución según Acuerdo número ciento ocho, emitido por la presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, de fecha catorce de diciembre de dos mil once, 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 que en el transcurso del presente instrumento me denominaré **"EL CONTRATANTE" o "LA DEFENSORIA"**; y por 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 mi calidad de Apoderado Especial de la Sociedad **COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CTE, S.A. DE C.V.**, de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____

_____ en dicho poder el notario autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad y de la personería del representante legal el cual fue inscrito en el Registro de Comercio al número veintidós del Libro un mil cuatrocientos cuatro del Registro de Otros Contratos Mercantiles el día veinticinco de agosto de dos mil diez; sociedad que en adelante se denominará **"LA CONTRATISTA"** y en los caracteres dichos, MANIFESTAMOS: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente CONTRATO, para el **"SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR"** promovido mediante proceso de libre gestión el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se detallan: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente instrumento es contratar a

0000111

Q2

satisfacción de la Defensoría del Consumidor, los servicios de Telefonía Fija y Celular para las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a través de dos (2) enlaces de E1 'S de Telefonía Fija ISDN ubicadas en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán (Oficina administrativa y Call Center), un (1) E1 de telefonía fija ISDN para el Centro de Solución de Controversias ubicado en Edificio Montecristo, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo, y 69 avenida sur, Colonia Escalón; un (1) E1 para la Dirección de Vigilancia de Mercado ubicada en 77 avenida norte, número 514, Colonia Escalón; cuatro (4) líneas análogas, en local número 3 primer nivel centro comercial La Plaza, y una (1) línea análoga en 8ª Av. Sur, y 15ª Calle Oriente, Antiguo Batallón Arce, ambas del departamento de San Miguel; cuatro (4) líneas de telefonía fija análogas para la oficina Regional de Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, 7ª calle poniente N° 3, Santa Ana, y sesenta (60) líneas celulares los cuales se distribuirán en: 20 líneas tipo A que serán entregados para el personal directivo y 40 líneas del tipo B para personal administrativo y de campo de la Defensoría el Consumidor. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio de dicho servicio será de **CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON VEINTE CENTAVOS (\$48,134.20)**, incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), monto que será descontado conforme al consumo mensual de telefonía fija y celular, durante un período comprendido entre el primero de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil doce. La sociedad CTE, S.A DE C.V. presentará mensualmente su factura de consumidor final a la UACI de la Defensoría por el servicio proporcionado, para que ésta prepare el Acta de Recepción que amparará el servicio, ésta será firmada y sellada a entera satisfacción por la unidad de Logística; luego, la Unidad Financiera Institucional le entregará el respectivo Quedan. Con la factura, la contratista deberá enviar nota en la cual se establezca el nombre de la persona que será la encargada de tramitar el QUEDAN y retirar el CHEQUE. Del pago mensual respectivo se hará la retención del 1% según lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentada. CTE, S.A. DE C.V. deberá emitir una sola factura con el detalle de todos los servicios contratados. Los primeros diez (10) días del mes se deberá de enviar mediante correo electrónico al Administrador del AVI el detalle de consumo de telefonía fija y celular en formato txt o xls. La facturación de todos los servicios solicitados deberá ser presentada en los primeros quince días posteriores al mes de servicio vencido. El pago se efectuará sesenta días posteriores a la recepción de la factura. **III. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo del presente contrato será de doce (12) meses, contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil doce. **IV. FORMA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL SUMINISTRO:** La Contratista deberá proporcionar los servicios de telefonía fija en cada uno de las direcciones donde se encuentran ubicadas las

oficinas de la Defensoría del Consumidor. Los sesenta (60) aparatos para el servicio de telefonía celular, 20 del tipo A y 40 del tipo B, los cuales serán entregados al encargado de activo fijo de la Defensoría ubicada en Plan de Laguna, Calle Circunvalación N° 20 Antiguo Cuscatlán, para ser entregados posteriormente al personal que la Defensoría designe, a excepción del envío de textos y multimedia, así como GPRS, llamadas internacionales, roaming, 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. En caso que se solicite el servicio de Oficina Móvil y Roaming, este último se habilitará según lo requiera la institución, excepto la línea móvil que se asigne a Presidencia, la cual deberá contar con servicio de Roaming todo el tiempo. El Servicio de Telefonía Celular incluye seguro Global o Seguro de Gamma baja y el servicio AVI administrador virtual GSM .V.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE: La Defensoría del Consumidor pagará al Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año 2012. **VI. OBLIGACIONES DE LA**

CONTRATISTA: **a)** La Contratista deberá cumplir con lo propuesto en su oferta Técnica y Económica presentada. Todo lo detallado en su oferta técnica se considerará de obligatorio cumplimiento; **b)** La Contratista proporcionará los servicios de Telefonía Fija y Celular para las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a través de dos (2) E1 'S, de Telefonía Fija ISDN, serán instalados en la oficina ubicada en el Plan de la Laguna Calle Circunvalación No 20, Antiguo Cuscatlán, uno (1) E1 's de Telefonía Fija ISDN, deberá de ser instalado en el Centro de Solución de Controversias ubicado Edificio Montecristo, Paseo General Escalón, entre Avenida Manuel Enrique Araujo y 69 Avenida Sur, Colonia Escalón, uno (1) E1 's de telefonía fija ISDN en la Dirección de Vigilancia de Mercado ubicada en 77 Avenida Norte, N°514, Colonia Escalón; y nueve (9) líneas de Telefonía Fija Analógica para las Oficinas Regionales de la siguiente manera: cuatro (4) líneas análogas, en local número 3 primer nivel centro comercial La Plaza, y una (1) línea análoga en 8ª Av. Sur, y 15ª Calle Oriente, Antiguo Batallón Arce, en el departamento de San Miguel; cuatro (4) líneas de telefonía fija análogas ubicadas en Barrio San Sebastián, 7ª. Calle Poniente # 3, Santa Ana, y sesenta (60) líneas celulares para personal directivo y de campo de la Defensoría del Consumidor; de los cuales veinte (20) aparatos corresponden al tipo A Oficina móvil y 40 aparatos de línea celular del tipo B, **c)** La Contratista deberá proporcionar el cableado necesario para la conexión de los enlaces; **d)** La Contratista deberá cumplir con las condiciones siguientes: Todo el tráfico que se cruce entre los E1 's, telefonía análoga y celulares contratados, no tendrá costo (Costo \$0.0 USD). Para gozar de este beneficio se podrá marcar usando códigos abreviados (marcación corta) o número de teléfono de 8 dígitos; **e)** Los cargos básicos para la telefonía fija E1 ISDN deberán ser de \$0.0(Cero USD). Se deberá proveer 100 (cien) números DID, por

0000110

cada E1 contratado y 30 canales de acceso para cada E1; **f)** Los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para las Oficinas de la Defensoría y otro para el Call Center, ambos ubicados en las mismas instalaciones; **g)** Se deberán proporcionar mensualmente los reportes telefónicos de forma electrónica de cada uno de los servicios contratados. Para el caso de los E1's un detalle de todo el tráfico de las llamadas entrantes y salientes realizadas, durante el periodo del mes de facturación, y deberá incluir el tráfico detallado de llamadas nacionales, larga distancia nacional, llamadas internacionales y a líneas celulares por cada una de las líneas telefónicas fija y celular; **h)** El servicio de telefonía celular deberá considerar seguros contra robo, hurto y daño, para todos los celulares provistos; **i)** La Contratante podrá requerir la adición de nuevos aparatos de línea fija o celular, los cuales deberán tener un costo igual o menor de los ya contratados y el período de contratación de éstos no excederá a la fecha de finalización del presente contrato; **j)** La revisión o diagnóstico por falla de un aparato celular no deberá tener costos para la Institución, siendo responsabilidad del proveedor la prestación de este servicio para la revisión de cualquier falla reportada. Los reportes de falla de los aparatos se efectuarán a través del Administrador del AVI, representado por la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor, quien notificará a la Contratista, cuyo personal será quien acudirá a la Defensoría para realizar el trámite correspondiente; **k)** El tiempo máximo de estadía en taller de un aparato celular no deberá exceder de 7 días calendario, entregando un aparato de igual o superior calidad en concepto de préstamo durante dicho período. Si el aparato telefónico no tiene reparación, el proveedor deberá proporcionar un aparato nuevo de iguales características. Si por algún motivo el usuario del terminal ha hecho uso indebido del equipo, el proveedor deberá suministrar un reporte técnico con las causas debidamente comprobadas y justificadas; **l)** Si el teléfono presentase fallas de fabricación durante el período del contrato, será responsabilidad de la Contratista asimilar los costos de reparación del mismo, durante se mantenga vigente el contrato; **m)** El administrador del AVI podrá solicitar configuraciones de bloqueo automático en los aparatos celulares para las siguientes modalidades: 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 si fuese necesario. Los servicios antes descritos no deberán tener ningún costo para el Contratante. La Contratista deberá tener un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o consultas, robos, etc. de los servicios las 24 horas X 365 días; vi) La Contratista deberá proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía accesible, 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); se deberá proveer una capacitación técnica en el uso de la herramienta. **n)** Se exceptúa el envío de textos y multimedia, así como GPRS, llamadas internacionales, roaming, 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; **o)** Activar el servicio de Oficina Móvil y Roaming, este último se habilitará según lo requiera la institución, excepto la línea móvil que se asigne a Presidencia, la cual deberá contar con servicio de Roaming todo el tiempo; **p)** El Servicio de Telefonía Celular incluye seguro Global o Seguro de Gamma baja y el servicio AVI administrador virtual GSM. **VII. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **VIII. GARANTÍAS.** La Contratista presentará a la Defensoría del Consumidor, una garantía de Cumplimiento de Contrato consistente en una fianza, por el diez por ciento (10%) del monto total del contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, tendrá una vigencia de trece (13) meses, a partir del uno de enero de dos mil doce. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, será pagadero a la Defensoría del Consumidor como indemnización por las pérdidas que le ocasionare el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la Contratista con respecto al Contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, 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, si ésta es requerida. **IX. INCUMPLIMIENTO.** En caso de incumplimiento por parte de la Contratista de las obligaciones establecidas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. La Contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o el presente contrato, las que serán impuestas por la Institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición; **X. EXTINCIÓN.** Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo noventa y tres de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (en adelante LACAP). **XI. 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, dichos reclamos serán notificados a la empresa por escrito el mismo día o el siguiente día dependiendo del tipo de reclamo que se presente debido a la naturaleza del servicio, objeto del presente contrato, asimismo el Contratante anexará notas de atención

0000109

al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar la experiencia con la Defensoría del Consumidor. **XII.**

MODIFICACION, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA: De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y/o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de conformidad con la Ley, siempre y cuando 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 institución contratante emitirá la correspondiente Resolución de Modificación, Ampliación o Prórroga del Contrato, la cual una vez firmada y aceptada por la contratista, permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XIII. DOCUMENTOS**

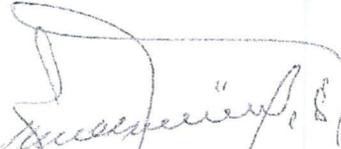
CONTRACTUALES: Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al presente contrato, los siguientes documentos: a) Oferta del Servicio presentada por la Empresa y todos los documentos anexos presentados con la misma, b) Garantía de Cumplimiento de Contrato; **XIV. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo

ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la Institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo, de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere conveniente. La Contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante. **XV. MODIFICACIÓN UNILATERAL.**

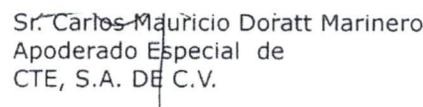
Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciere necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la Institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la correspondiente resolución modificativa, la que formará parte integral del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, en general, y que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** El Contratante y la Contratista harán todo lo posible por resolver en forma amistosa, mediante negociaciones directas por medio de sus representantes y delegados debidamente acreditados los conflictos o desacuerdos que surjan entre ellos en virtud o con relación al presente contrato, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones en su caso, todo siempre en concordancia con lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. **XVII. TERMINACIÓN BILATERAL:**

Las partes contratantes podrán dar por terminado bilateralmente el presente contrato, por convenir a los intereses de ambas partes, de conformidad con el artículo noventa y tres, letra e) de la LACAP, debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente; **XIII. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE:** Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador, cuya aplicación se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten. Será depositaria de los bienes que se embarguen la persona que la Institución contratante designe, a quien releva de la obligación de rendir fianza. **XIX. NOTIFICACIONES.** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se dará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Los Contratantes señalamos para recibir notificaciones las direcciones y medios electrónicos siguientes: Para el Contratante: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación N° 20, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, Teléfono 2526-9043 y Fax 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv; y para la contratista: . teléfono y fax

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los diecinueve días del mes de enero de dos mil doce.


Lic. Rogelio Antonio Canales Chavez
Director Administrativo en funciones,
Defensoría del Consumidor




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

0000108

