

NOSOTROS: MARINA MÉLIDA MANCÍA ALEMÁN, de
del domicilio de la ciudad y departamento de _____, 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 el Acuerdo
número veinte de fecha nueve de febrero de dos mil doce, 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 otra parte **CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO**, de
edad, _____, del domicilio de _____ departamento de _____
con Documento Único de Identidad _____ y Número
de Identificación Tributaria _____

_____ actuando en nombre y representación en mi calidad de Apoderado Especial de
la sociedad **"TELECOMODA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**; que se abrevia
"TELECOMODA, S.A. DE C.V.", sociedad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con
Número de Identificación Tributaria _____

_____ : la calidad con la que intervengo está acreditada con la
fotocopia certificada del testimonio de escritura pública de Poder Especial otorgada a mi
favor ante los oficios notariales de Alcira Esther Araujo García, el día siete de enero de dos mil
trece, en la cual consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio de la sociedad son los
expresados, que el compareciente en dicho instrumento es el señor Eric Scott Behner Canjura,
quien intervino en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la sociedad
"TELECOMODA, S.A. DE C.V.", personería que el notario autorizante dio fe de ser legítima y
suficiente por haberla tenido a la vista. Dicha escritura se encuentra inscrita en el Registro de
Comercio al número once del Libro un mil quinientos cuarenta y nueve del Registro de Otros

Contratos Mercantiles, el día veintinueve de enero de dos mil trece; y que en el transcurso de este Instrumento me denominaré "**EL CONTRATISTA**", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Libre Gestión 11/2014, otorgamos el presente **CONTRATO DE "SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR"**, que se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: **1) OBJETO DEL CONTRATO:** El contratista se compromete a brindar Servicios de Telefonía Fija y Celular para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor para el período comprendido del uno de abril de dos mil catorce al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, según el detalle siguiente: **A) Telefonía fija:** el contratista se compromete a instalar CINCO E1 de telefonía ISDN, distribuidos de la siguiente forma: a) DOS E1 de telefonía ISDN para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en la Zona Industrial Plan de La Laguna, número veinte, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, UNO de ellos será para las oficinas administrativas y el OTRO para utilizar en oficina de centro de llamadas o call center; b) UN E1 de telefonía ISDN para la Oficina del Centro de Solución de Controversias ubicada en Edificio Montecristo, locales cuatro y cinco, Paseo General Escalón, entre Avenida Manuel Enrique Araujo y sesenta y nueve avenida sur, Colonia Escalón, costado poniente del Monumento a El Salvador del Mundo; c) UN E1 de telefonía ISDN para la Oficina de la Dirección de Vigilancia de Mercado ubicada en setenta y siete avenida norte, número quinientos catorce, Colonia Escalón, San Salvador; y, d) UN E1 de telefonía ISDN para la Oficina Regional de Santa Ana ubicada en séptima calle poniente, entre la segunda avenida sur y avenida Independencia, número tres, municipio y departamento de Santa Ana. Para la Oficina Regional de San Miguel ubicada en Centro Comercial La Plaza, local número tres, primer nivel, Alameda Roosevelt, carretera Panamericana, kilómetro ciento cuarenta, municipio y departamento de San Miguel, se contratan CUATRO líneas análogas; y, para la Oficina Regional de San Miguel ubicada en octava avenida sur y quince calle oriente, antiguo Batallón Arce, municipio y departamento de San Miguel, se contrata UNA línea análoga. **B) Telefonía celular:** el contratista se compromete a facilitar VEINTE LÍNEAS CELULARES (TELÉFONO TIPO A), con función de oficina móvil y solo una de las veinte líneas estará autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia, GRPS y roaming, los modelos ofertados y seleccionados por cumplir todos los requerimientos técnicos son los siguientes: DIECINUEVE (19) teléfonos tipo A de acuerdo a la oferta presentada correspondiente al SMARTPHONE SONY XPERIA L; UN (1) TELÉFONO TIPO A del modelo IPHONE 5S, con un paquete de navegación de 5GB; y, CUARENTA (40) TELÉFONOS TIPO B, del modelo HUAWEI ASCEND Y220. Las condiciones técnicas para los servicios de telefonía fija y celular son los siguientes: 1) todo el tráfico que se curse entre los E1's, telefonía

Análoga y celulares contratados, deberá de tener un costo de \$0.0 (cero UDSD). Para gozar de este beneficio se podrá marcar usando códigos abreviados (marcación corta) o número de teléfono de 8 dígitos. 2) Los cargos básicos para la telefonía fija E1 ISDN deberán ser de \$0.0 (cero USD). 3) Se deberá proveer 100 (cien) números DID, por cada E1 contratado y 30 canales de acceso para cada E1. 4) Los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para: 4.1.) Oficina Administrativa ubicada en Plan de La Laguna y Call Center. 4.2.) Centro de Solución de Controversias ubicado en Paseo General Escalón entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, edificio Montecristo. 4.3.) oficinas de Vigilancia de Mercado ubicadas en 77 avenida norte # 514 Colonia Escalón, San Salvador. 4.4) Oficina de Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, séptima calle poniente # 3, Sana Ana. 5) Los accesos de línea fija deberán ser provistos por ruta física diferente para: Centro de Solución de Controversias de la oficina Regional de San Miguel ubicada en: Centro Comercial La Plaza, local # 3, primer nivel, San Miguel y oficina ubicada en octava avenida sur y quince calle oriente, Antiguo Batallón Arce, San Miguel. 6) Se deberán proporcionar mensualmente los reportes telefónicos de forma electrónica de cada uno de los servicios contratados durante los primeros quince días de cada mes. El formato deberá ser TXT ó XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo electrónico: jmagana@defensoria.gob.sv Para el caso de los E1's un detalle de todo el tráfico de las llamadas salientes realizadas, durante el período 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 telefónicas. 7) Se deberán otorgar por el contratista seguros contra robo, hurto y daño, para todos los celulares provistos. 8) La contratante podrá requerir la adición de nuevos aparatos de línea fija o celular, incluyendo el aparato por un costo igual o menor de los ya contratados y el período de contratación de este, no excederá a la fecha de finalización del contrato principal. 9) la revisión o diagnóstico por falla de un aparato celular no deberá tener costos para la contratante, siendo responsabilidad del contratista la prestación de este servicio para la revisión de cualquier falla reportada. 10) En caso de fallas y reparaciones el tiempo máximo de estadía en taller de un aparato celular no deberá exceder de siete días calendario, entregando un aparato en calidad de préstamo durante dicho período. Si el aparato telefónico no tiene reparación, el contratista deberá proporcionar un aparato nuevo de iguales características en cumplimiento al seguro proporcionado. Si se determina que el usuario de la terminal ha hecho uso indebido del equipo, el contratista deberá suministrar un reporte técnico que documente y compruebe las causas y el mal uso. Este requisito es indispensable para la prestación del servicio, el no cumplimiento de este requerimiento, generará la aplicación de las penalizaciones que se establezcan en el presente contrato. Si el teléfono presentase fallas de fabricación durante el período del contrato, será responsabilidad



del contratista asimilar los costos de reparación del mismo. 11) El administrador del Contrato podrá solicitar configuraciones de bloqueo automático en los aparatos celulares para las siguientes modalidades: 11.1.) Por montos consumidos a números fuera del grupo; 11.2) Por números específicos; 11.3.) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; 11.4) Notificaciones de alarma de consumo vía SMS y correo electrónico. Los servicios antes descritos no deberán tener ningún costo para la contratante. 12) El contratista deberá tener un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o consultas, robos, etc. De los servicios las 24 horas por 365 días. Especificando números telefónicos así como procedimiento para la atención de fallas ante un requerimiento. 13) El contratista deberá proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía, accesible. Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes funcionalidades: 13.1.) Control de destinos (red privada de voz, nacional, internacional y celular); 13.2.) Control de marcación por franjas de horario; 13.3.) Permitir configuración de numeración corta; 13.4.) Configuración de umbrales de minutos (por rango de minutos o su equivalente en montos por cada línea o DID); 13.5.) Configuración de perfiles por usuario y por grupos; 13.6.) consulta por transacciones realizadas en un rango de fechas por cada una de las líneas, ya sea esta fija o celular; 13.7.) La herramienta deberá estar incluida como parte del servicio y sin costo alguno para la contratante; 13.8.) Se deberá proveer una capacitación técnica en el uso de la herramienta. 14) La facturación de todos los servicios solicitados, deberá ser presentada en los primeros 15 días de cada mes; detallando cada uno de los costos por servicios; así como también el monto total de llamadas suministradas por el contratista del servicio y otros operadores separados por cada uno de estos. Adicionalmente a la factura deberá anexarse las bitácoras con los respectivos costos y duración en tiempo de las llamadas efectuadas por cada una de las líneas que conforma los E1, líneas IDSN y líneas móviles; previo envío del archivo electrónico al Administrador jmagana@defensoria.gob.sv La Defensoría podrá requerir al contratista el aumento de líneas fijas o celulares, cuando surjan nuevas necesidades. Las cuarenta líneas celulares con teléfono Tipo B, 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. Por lo anterior cualquier cobro de este tipo no será responsabilidad de la Defensoría del Consumidor por los cargos que se generen. El contratista garantiza la disponibilidad de los modelos ofertados y seleccionados hasta el momento de la entrega que se haga de los aparatos celulares, comprometiéndose en el caso de no tenerlos a proporcionar unos de características superiores a los ya relacionados. Los costos económicos de los servicios contratados son los plasmados en la página catorce de la oferta presentada por el contratista para los servicios de telefonía fija y celular, la que está suscrita por el Apoderado Especial de TELECOMODA, S.A.

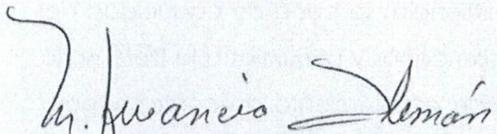
DE C.V. señor Carlos Mauricio Doratt Marinero. **C) Servicio de navegación ilimitado para Tablet:** El contratista se compromete a facilitar UN (1) servicio de navegación de 1 GB para Tablet y UN (1) servicio de navegación ilimitado para Tablet. El contratista se compromete a prestar todos los servicios anteriores según las condiciones consignadas y demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 11/2014. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de hasta **CUARENTA Y TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$43,000)**, monto estimado en base a un promedio de consumo mensual, ya que el monto ofertado de SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PUNTO CUARENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (**\$7,596.45**) únicamente incluye los cargos por servicios básicos. El precio de la contratación será pagado conforme a lo establecido en el romano VIII de los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 11/2014, según el detalle siguiente: El contratista deberá presentar los primeros quince días hábiles posteriores a la finalización de cada mes de servicio, dos facturas de consumidor final a nombre de la Defensoría del Consumidor, una por la oficina de la Dirección de Vigilancia de Mercado y otra por las demás oficinas de la Defensoría del Consumidor adjuntando los respectivos reportes mensuales. Los pagos se efectuarán sesenta días posteriores a la recepción de las facturas de consumidor final, las que se entregarán en la Unidad de Logística, en donde elaborarán el acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por la Jefa de la Unidad de Logística y el contratista. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en las facturas de Consumidor Final presentadas. **III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de nueve meses contados a partir del primero de abril de dos mil catorce al treinta y uno de diciembre del mismo año. **IV) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, el contratista se obliga a lo siguiente: 1) Todo el tráfico que se curse entre los E1's, telefonía Analógica y Celulares contratados, no deberá tener costo alguno. Para gozar de este beneficio se podrá marcar usando códigos abreviados (marcación corta) o número de teléfono de ocho dígitos; 2) Los cargos básicos para la telefonía fija E1 ISDN deberán ser cero; 3) Se deberán proveer cien números DID, por cada E1 contratado y treinta canales de acceso para cada E1; 4) Los accesos de los servicios E1's deben ser previstos por rutas físicas diferentes para cada una de las CINCO oficinas de la Defensoría del Consumidor que contarán con estos servicios; 5) Los accesos de línea fija deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para cada una de las dos oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en el municipio y departamento de San Miguel; 6) Se tendrá que proporcionar mensualmente reportes telefónicos de cada uno de los

servicios contratados durante los primeros quince días de cada mes. El formato deberá ser TXT ó XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo electrónico jmagana@defensoria.gob.sv; para el caso de los E1's deberá proporcionarse un detalle de todo el tráfico de las llamadas salientes realizadas, durante el período del mes de facturación y deberá incluir el tráfico detallado de llamadas nacionales, larga distancia nacional, llamadas internacionales y a líneas celulares; 7) Se deben brindar seguros contra robo, hurto y daño, para todos los celulares provistos; 8) La Defensoría del consumidor podrá requerir la adición de nuevas líneas fijas o celulares (en este caso deberá incluir aparato), por un costo igual o menor de los ya contratados y el período de contratación de este, no excederá a la fecha de finalización del contrato principal; 9) La revisión o diagnóstico por falla de un aparato celular no deberá tener costos para la Defensoría del Consumidor, siendo responsabilidad del contratista la prestación de este servicio; y, 10) todas las demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 11/2014. **V) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado por el contratista en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor en las direcciones especificadas en el romano I) del presente contrato, pero por motivos de fuerza mayor o caso fortuito podrá la contratante solicitar cambios o traslados respecto al lugar de la prestación del servicio, quedando obligado el contratista a atender dicho requerimiento. **VI) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría se obliga a pagar al contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato, a facilitar el acceso a sus oficinas para que el personal técnico y de mantenimiento designado por el contratista, pueda llevar a cabo las instalaciones, reparaciones o modificaciones que permitan la prestación efectiva del servicio contratado. **VII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que el precio del presente contrato será cubierto con fondos del presupuesto del presente ejercicio financiero, para lo cual, se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente. **VIII) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), se designa como administradora del presente contrato a la licenciada Ismenia Magaña de Martínez, en su calidad de Jefa de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. **IX) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato el contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de CUATRO MIL TRESCIENTOS

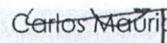
DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,300), equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de DIEZ MESES contados a partir de ésta fecha y deberá entregarse a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales. **XI) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP. **XII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora por parte del contratista en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la citada Ley. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: los Términos de Referencia del Proceso de Libre Gestión 11/2014, oferta económica, oferta técnica, garantía de cumplimiento de contrato y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XIV) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Cuando los servicios no sean prestados en la forma contratada, el administrador del contrato formulará por escrito el reclamo respectivo al contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso en corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XV) MODIFICACION, AMPLIACION O PRORROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado antes del vencimiento de su plazo, o prorrogado, de conformidad con lo establecido en el artículo 83-A de la LACAP; en tales casos, se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según aplique; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución debidamente razonada, la cual será firmada por ambas partes y formará parte de este contrato. **XVI) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad con el artículo 86 de la LACAP, el contratista podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, por causa no imputable debidamente comprobada. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio

de resolución debidamente razonada. Dicha resolución 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:** El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, 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 efecto 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 Para el Contratista:

_____, Teléfono: _____ 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, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, uno de abril de dos mil catorce.


Licda. Marina Mérida Mancía Alemán
Directora Administrativa
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR




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

