

MINISTERIO DE SALUD
República de El Salvador, C. A.

VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial entre ello los datos personales de las personas naturales firmantes”. (Artículos 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa)

“También se ha incorporado al documento la página escaneada con las firmas y sellos de las personas naturales firmantes para la legalidad del documento”

Nosotros: **FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA**, mayor de edad, Doctor en Medicina, del domicilio de Santa Tecla, departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número _____, con

Número de Identificación Tributaria _____

_____, actuando en nombre y representación del Ministerio de Salud, con Número de Identificación Tributaria _____

_____; personería que legitimo suficientemente con: **I)** Certificación del Acuerdo Ejecutivo de la Presidencia de la República número **DOSCIENTOS CINCO** de fecha veintisiete de marzo de dos mil veinte, extendida en esa misma fecha por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República de El Salvador, en donde aparece mi nombramiento como Ministro de Salud Ad-Honorem, a partir del día veintisiete de marzo de dos mil veinte, habiendo rendido ese mismo día la protesta constitucional; **II)** Certificación extendida en la ciudad de San Salvador, en fecha veintisiete de marzo de dos mil veinte, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República de El Salvador, de la que consta que en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva dicha Presidencia, se encuentra asentada el Acta de Juramentación a través de la cual rendí la Protesta Constitucional como Ministro de Salud Ad-Honorem, a las diecinueve horas del día veintisiete de marzo del año dos mil veinte, ante el Presidente Constitucional de la República señor Nayib Armando Bukele Ortez; dicho Acuerdo Ejecutivo Número **DOSCIENTOS CINCO**, en el cual consta mi nombramiento, fue publicado en el Diario Oficial Número **SESENTA Y CUATRO** Tomo Número **CUATROCIENTOS VEINTISÉIS**, correspondiente al día veintisiete de marzo del año dos mil veinte, documentos en los que consta la calidad en que actúo, y sobre la base de los Artículos diecisiete y dieciocho, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), los cuales me conceden facultades para firmar contratos como el presente y que para los efectos legales, me denominaré: **“MINISTERIO DE SALUD”**, o simplemente **“MINSAL”**; y **CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO**, mayor de edad, Estudiante, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número _____

_____, con Número de Identificación Tributaria _____

, actuando en mí calidad de Apoderado Especial de la Sociedad **CTE TELECOM PERSONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**, del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria , y Número de Registro de Contribuyente ; personería que acredito suficientemente con la copia certificada por notario del Testimonio de la Escritura Pública de Poder Especial, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las siete horas del día seis de mayo de dos mil veintiuno, ante los oficios de la licenciada Olga Lissette Serpas Montoya, por parte del ingeniero SERGIO CHUECA BURGUEÑO, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la Sociedad CTE TELECOM PERSONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.; documento inscrito en el Registro de Comercio al Número **DIECIOCHO** del Libro **DOS MIL CINCUENTA Y UNO** del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el día once de mayo de dos mil veintiuno, en el cual la Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la Sociedad y de la personería con que actuó el otorgante, por lo que me encuentro facultado para otorgar actos como el presente; que en lo sucesivo del presente instrumento me denominaré **“LA CONTRATISTA”**; y en las calidades antes expresadas manifestamos: Que otorgamos el presente Contrato derivado del proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA CD No. 03/2022-BIS-A** denominado: **“SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES PARA EL SISTEMA DE EMERGENIAS MÉDICAS 132”**, con Fuente de Financiamiento: **DONACIONES-FONDOS FOPROMID**, de conformidad a las cláusulas siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

LA CONTRATISTA se obliga a prestar el servicio adjudicado, en los términos, condiciones y especificaciones detalladas a continuación y en el ANEXO NÚMERO UNO del presente contrato:

Ítem No.	CÓDIGO DEL PRODUCTO	Descripción del Producto/servicio ofertado	CANTIDAD OFRECIDA	Precio Unitario (por mes IVA)	Precio Total (5 meses, IVA Incluido)
----------	---------------------	--	-------------------	-------------------------------	--------------------------------------

				Incluido)	
1	81214012	Servicio 1: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 2: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 3: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 4: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
PRECIO TOTAL POR 5 MESES CON IVA INCLUIDO: CIENTO QUINCE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.....					\$115,261.00

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

El servicio consta en proveer la troncalización por medio de protocolo SIP para sistemas VOIP, para enlazar las plantas telefónicas del SEM, dicho servicio debe proporcionar la capacidad de enrutar las llamadas que genera la población que hace uso del número corto 132 hacia las plantas telefónicas instaladas en el centro de datos del SEM en edificio Century Tower.

El ancho de banda asignado a dichas troncales debe garantizar buena calidad en la llamada, sin interferencias tomando en cuenta los todos los estándares de CODEC definidos en el protocolo SIP para sistemas VOIP.

Dicha troncal debe gestionar todas las llamadas recibidas al número 132, las líneas telefónicas utilizadas por el Centro Coordinador del SEM CCSEM y el área administrativa de la organización. Se debe entregar una serie numérica de 64 DID con numeración nacional.

Se debe garantizar que todas las llamadas realizadas desde estas troncales hacia cualquier establecimiento de salud (hospitales nacionales, direcciones regionales, SIBASIS, almacenes, UCSF y nivel central entre otros), así como la red de líneas móviles de la institución sea sin costo.

De igual forma los siguientes servicios deberán ser sin costo para la Institución:

- Asistencia de servicio al cliente.
- Llamadas hacia NOC del proveedor de este servicio.

La Contratista deberá suministrar todos los accesorios como: cables de potencia, conectores, cables de comunicación, cables de interconexión, fibra óptica, documentación y todos

aquellos elementos que no hayan sido detallados y que sean necesarios e imprescindibles para hacer efectiva la instalación y el funcionamiento del servicio.

La Contratista deberá proporcionar una herramienta vía web que permita evaluar la utilización y el desempeño del servicio, preferiblemente que sea capaz de generar y enviar alertas vía correo electrónico ante alarmas y fallas.

El medio para entregar el servicio no debe ser único, es decir se debe proporcionar al menos 2 medios con equipos terminales distintos previendo que en caso de falla se tenga la capacidad de enrutar llamadas alternado entre los medios.

SOPORTE TÉCNICO.

La Contratista deberá brindar soporte técnico 7/24 con tiempos de respuesta de acuerdo a los siguientes criterios:

- FALLA CRÍTICA. Afecta directamente el servicio suspendiéndolo, además fallas en cualesquiera de los equipos de comunicación, Tiempo de resolución de 0 a 30 minutos.
- FALLA MAYOR. Involucra detrimento en la calidad del servicio, además fallas en cualesquiera de los equipos de comunicación. Tiempo de resolución de 1 a 2 horas.
- FALLA MENOR. Incide en una discrepancia en la configuración que no afecta la continuidad y calidad del servicio. Tiempo de resolución de 24 horas.

Deberá proveer una tabla de escalamiento de soporte técnico, que contenga nombre y número de teléfono de los contactos del NOC, ejecutivo de servicio y ejecutivo de cuenta para la resolución del problema de manera inmediata.

Además, deberá realizar monitoreo 7/24 de las troncales, notificar cualquier falla y proceder con la inmediata corrección. También, es necesario que ante falla de las troncales se envíen notificaciones alertando de la falla, dicha alerta deberá enviarse al técnico designado por el Proveedor, y las personas que designe la Dirección Nacional de Emergencias Médicas, a través de mensaje de texto a teléfono móvil y correo electrónico. En el caso que se requiera reubicación del centro de datos, el proveedor realizará el traslado del servicio sin ningún costo adicional para la institución.

PLAZOS DE RECUPERACIÓN ANTE FALLAS O DESPERFECTOS.

Se requiere que La Contratista, garantice la solución de la falla reportada dentro del tiempo de 30 min., caso contrario tendrá como consecuencia la aplicación de una penalización equivalente al 3% del costo de facturación de dicho arrendamiento.

La Contratista deberá considerar dentro del servicio prestado, los cambios de configuración que fuesen necesarios en sus equipos con los cuales brindarán el servicio. Cualquier modificación que fuese necesaria para mejorar y adecuar los servicios de comunicaciones de lo contratado, no deberá tener ningún costo adicional para la institución.

Se asignará un técnico y un ejecutivo en primera línea para la atención personalizada de todas las fallas y problemas detectados en el servicio, de los cuales al inicio de vigencia del contrato deberán proporcionar nombres y números telefónicos de contacto. Se debe presentar un cuadro comparativo donde el oferente especifique si cumple o no cumple con lo requerido.

CANTIDAD DE TRONCALES Y CAPACIDAD DE CANALES REQUERIDOS.

La cantidad de troncales y canales requeridos se definieran por periodos previendo el comportamiento de la enfermedad por coronavirus en nuestro país lo cual generara un flujo de llamadas hacia el número corto 132, por tanto, se podrá solicitar a la empresa aumento o disminución del servicio.

De lo anterior se definen para requerimientos de canales y troncales para iniciar el servicio:

Se debe contar con un servicio de 4 troncales IPPBX con capacidad de hasta 500 Canales SIP cada una para obtener un total de 2000 canales.

FACTURACIÓN.

El pago se efectuará en el periodo del 1 febrero al 30 de junio 2022 con facturaciones mensuales, correspondientes a servicio de arrendamiento de enlaces digitales, comprendidos en el periodo antes mencionado.

En caso de haber un incremento y de ser necesario activar el enlace de contingencia para aumentar los canales, el administrador de contrato debe recibir una cotización con el costo de

los requerimientos de ampliación por parte del proveedor. Luego de ser aprobado por la dirección del SEM y las autoridades del MINSAL el proveedor deberá generar la facturación de forma mensual en el tiempo pactado de uso, dicha facturación no deberá estar anexa a las facturas de los servicios original es decir se debe generar otra factura que incluya el costo de aumentar las capacidades de enlace.

Toda facturación deberá contar con acta de recepción del administrador de contrato a entera satisfacción e informe mensual adjunto que contenga disponibilidad del servicio, atención a fallas y alarmas. De haber necesidad de traslado de servicio a una ubicación diferente este debe realizarse sin costo.

CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forman parte integrante de este contrato, con plena fuerza obligatoria para las partes, los documentos siguientes: **a)** El documento para la CONTRATACIÓN DIRECTA No. 03/2022-BIS-A; **b)** Las Aclaraciones y Adendas si las hubiere; **c)** La oferta de LA CONTRATISTA y sus documentos; **d)** La Resolución de Adjudicación No. 9-BIS/2022 de fecha veinticinco de enero de dos mil veintidós, notificada el día veintiséis de enero de dos mil veintidós; **e)** Las Garantías; y **f)** Las Resoluciones Modificativas, si las hubiere. En caso de discrepancia entre el Contrato y los documentos antes relacionados prevalece el Contrato.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO DEL CONTRATO, PRECIO Y FORMA DE PAGO.

EL MINSAL hace constar que el importe del presente Contrato será financiado con la Fuente de Financiamiento: **DONACIONES-FONDOS FOPROMID, Solicitud de Compra No. 12/2022** de fecha diecisiete de enero de dos mil veintidós, con Número **UFI 614**, por el monto de **CIENTO VEINTIDÓS MIL SEISCIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$122,623.83)**. Unidad Solicitante: **DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS (DEM)**. Es entendido que, si vencido el ejercicio fiscal no se logra liquidar el Contrato con dicho Cifrado Presupuestario, EL MINSAL podrá incorporarle el que le corresponda de acuerdo con el nuevo ejercicio fiscal vigente. El MINSAL se compromete a pagar a LA CONTRATISTA la cantidad de **CIENTO QUINCE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UN**

DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$115,261.00), por el objeto de este Contrato, dicho monto incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). **Forma de Pago:** El pago se efectuará en el Área Técnica de la Unidad Financiera Institucional (UFI) del Ministerio de Salud, ubicada en Calle Arce, No. 827, San Salvador, a través del Encargado del FONDO FOPROMID/MINSAL, por medio de cheque o abono a cuenta, en un plazo no mayor de 30 días calendario. En el caso de requerir abono a cuenta será requisito indispensable la presentación de declaración jurada, según anexo. LA CONTRATISTA deberá presentar en la UFI para trámite de Quedan respectivo la documentación siguiente: Factura duplicado cliente a nombre de MINISTERIO DE SALUD MH-MSPAS- ATENCIÓN DE EMERGENCIAS OCASIONADAS POR DESASTRES, incluyendo en la facturación, número de NIT _____, dirección del Ministerio de Salud: Calle Arce, No 827, San Salvador, número de orden de compra o contrato, número de proceso, número UFI, fuente de financiamiento Donaciones – Fondos FOPROMID, precio unitario y total, la retención del 1% del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), copia de nota de aprobación de las garantías extendidas por la UACI; así como original de actas de recepción, debidamente firmadas por el administrador del contrato y el delegado de la contratista, según lo establece el art. 77 de la RELACAP. Por Resolución Número 12301-NEX-2045-2007, pronunciada por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, el día 4 de diciembre del año 2007, El Ministerio de Salud ha sido designado Agente de Retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, por lo que se retendrá el 1% como anticipo al pago de este Impuesto, en toda factura igual o mayor a \$100.00 que se presente a cobro. En cumplimiento a lo que dispone el artículo ciento sesenta y dos del Código Tributario, dicha retención deberá detallarse en la factura respectiva.

CLÁUSULA CUARTA: PLAZO, LUGAR DE ENTREGA Y VIGENCIA DEL CONTRATO.

La prestación del servicio será a partir del día uno de febrero hasta el día treinta de junio de dos mil veintidós.

La prestación del servicio será en el centro de datos del Sistema de Emergencias Médicas, ubicado en nivel ocho del edificio Century Tower, Boulevard del Hipódromo, No. 293, San Salvador.

Cuando por necesidad y los intereses institucionales demanden un cambio en el lugar de entrega, el Administrador de Contrato previa aceptación de la Contratista, podrá recepcionar en un lugar diferente al establecido en el contrato, sin que para ello se requiera resolución razonada firmada por el Titular, de lo cual deberá dejar documentación de respaldo en el expediente respectivo. (Cruce de notas, correos electrónicos, entre otros).

Para lo cual la Contratista o su delegado autorizado en coordinación con el Administrador de Contrato, verificarán que el servicio a recepcionarse cumple estrictamente con las cláusulas establecidas en el contrato.

La contratista recibirá acta de la recepción satisfactoria del servicio, firmada y sellada por el delegado de la Contratista y firmada por el Administrador de Contrato, y lo relacionado en la factura duplicado cliente, según lo establecido en el contrato.

El Acta deberá contener como mínimo lo establecido en el Art. 77 de RELACAP.

LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO SERÁ A PARTIR DEL DÍA DE SU FIRMA Y FINALIZARÁ EL DÍA TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS O HASTA QUE LAS PARTES HAYAN CUMPLIDO TOTALMENTE SUS OBLIGACIONES. (ART. 92 LACAP).

CLÁUSULA QUINTA: GARANTÍAS.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato LA CONTRATISTA otorgará a favor del Estado y Gobierno de El Salvador en el Ramo de Salud las siguientes garantías: **a) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, equivalente al **DOCE POR CIENTO (12.00%)** del valor total del Contrato, la cual deberá presentar dentro de los **DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO** contados a partir del día siguiente de la distribución del presente contrato a la Contratista y estará vigente durante el plazo de **DOSCIENTOS DIEZ DÍAS (210) CALENDARIO** contados a partir de dicha fecha; y **b) GARANTÍA DE BUENA CALIDAD**. Para garantizar la buena calidad del servicio prestado, LA CONTRATISTA presentará esta garantía por un monto equivalente al **DIEZ POR CIENTO (10.00%)** del monto total del Contrato, dentro de los

DIEZ (10) DIAS CALENDARIO contados a partir de la fecha en que el servicio sea recibido en su totalidad y a entera satisfacción del MINSAL, de acuerdo al Acta de Recepción Definitiva que para tal efecto se levantará y estará vigente por el plazo de **DOCE (12) MESES**, contado a partir de dicha fecha. Ambas garantías deberán presentarse en original y una copia y consistirán en fianzas emitidas por Sociedades Afianzadoras, Aseguradoras o Instituciones Bancarias Nacionales o Extranjeras, siempre y cuando estas últimas, lo hicieren por medio de alguna de las Instituciones del Sistema Financiero Salvadoreño, actuando como entidad confirmadora de la emisión, (Art. 32 inciso último de la LACAP). Las empresas que emitan las referidas fianzas deberán estar autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. Las fianzas deberán presentarse en la UACI, ubicada en: Calle Arce, Número Ochocientos Veintisiete, Ministerio de Salud, San Salvador, para su aprobación.

CLÁUSULA SEXTA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

El seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo del Administrador de Contrato, quien ha sido nombrado por el Titular del MINSAL, mediante Acuerdo Institucional No. 422-BIS de fecha veintiséis de enero de dos mil veintidós, cuyo nombre se encuentra establecido en el ANEXO NÚMERO DOS del presente Contrato y tendrá las facultades que le señalan los artículos 82 Bis de la LACAP, 74 y 77 del Reglamento de la LACAP, siendo estas las siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales. Así como en los procesos de Libre Gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; **b)** Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; **c)** Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; **d)** Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final; **e)** Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de la adquisición o contrataciones de obras,

bienes o servicios de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP; **f)** Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes o servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que esta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; **g)** Gestionar ante la UACI las Órdenes de Cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; **h)** Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el periodo de vigencia de las garantías, de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles; **i)** Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique); **j)** La aprobación del Plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informará al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (Cuando aplique); **k)** Constancia de la mora en el cumplimiento de las obligaciones. Circunstancia que deberá relacionar puntualmente en el Acta de Recepción Definitiva; **l)** Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la misma y Contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA: ACTA DE RECEPCIÓN.

Corresponderá al Administrador de Contrato en coordinación con LA CONTRATISTA, la elaboración de las actas de recepción, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo setenta y siete del RELACAP.

CLÁUSULA OCTAVA: MODIFICACIONES Y PROHIBICIONES.

El contrato podrá prorrogarse una sola vez, por un período igual o menor al pactado inicialmente, siempre que las condiciones del mismo permanezcan favorables a la institución y que no hubiere una mejor opción. El Titular de la institución emitirá una resolución debidamente razonada y motivada para proceder a dicha prórroga. El Administrador de

Contrato deberá remitir a la UACI la solicitud de prórroga del contrato anexando los siguientes documentos: Justificación de la prórroga, Nota de la Contratista en la cual acepta la prórroga, monto estimado de la misma con su respectiva disponibilidad presupuestaria e informe favorable del Administrador de Contrato. **Prórroga del plazo de entrega por Retrasos no imputables a la Contratista (Art. 86 LACAP).** Si el retraso de la contratista se debiera a causa no imputable al mismo debidamente comprobada, tendrá derecho a solicitar y a que se le conceda una prórroga equivalente al tiempo perdido, y el mero retraso no dará derecho al contratista a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá dirigirse y presentarse al Administrador de Contrato dentro del plazo contractual pactado para la entrega de los bienes, a dicha solicitud deberá de adjuntarse la documentación probatoria respectiva, en idioma castellano. **Modificaciones Contractuales. (Art. 83-A LACAP)** EL MINSAL podrá modificar los contratos en ejecución regidos por la LACAP, independientemente de su naturaleza y antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurren circunstancias imprevistas y comprobadas. Para lo cual la Contratista presentará al Administrador de Contrato, solicitud de modificación al contrato, siempre que se trate de causas no imputables a la misma, adjuntando las justificaciones y comprobaciones correspondientes, debiendo el Administrador de Contrato remitir dicha documentación, con la opinión técnica respectiva. Cuando EL MINSAL por necesidades imprevistas requiera modificaciones durante la ejecución del contrato, el Administrador de Contrato, elaborará solicitud y adjuntará la justificación correspondiente, con la anuencia de la Contratista, y disponibilidad presupuestaria en caso de que aplique, para ser presentada a la UACI. Art. 82 Bis literal g) LACAP. Para efectos de la LACAP, se entenderá por circunstancias imprevistas, aquel hecho o acto que no puede ser evitado, previsto o que corresponda a caso fortuito o fuerza mayor. La comprobación de dichas circunstancias será responsabilidad del Titular del MINSAL. **Prohibición de modificación (Art. 83-B LACAP).** Los contratos no podrán modificarse cuando se encuentren encaminadas a cualquiera de los siguientes objetivos: Alterar el objeto contractual y/o favorecer situaciones que correspondan a falta o inadecuada planificación de las adquisiciones, o convalidar la falta de diligencia del contratista en el

cumplimiento de sus obligaciones. La modificación que se realice en contra de lo establecido en el inciso anterior será nula, y la responsabilidad será del Titular de la Institución.

CLÁUSULA NOVENA: PRÓRROGAS.

El Contrato podrá prorrogarse una sola vez, por un período igual o menor al pactado inicialmente, siempre que las condiciones del mismo permanezcan favorables a la institución y que no hubiere una mejor opción. El Titular de la institución emitirá una resolución debidamente razonada y motivada para proceder a dicha prórroga. La Unidad Solicitante deberá remitir a la UACI la solicitud de prórroga del Contrato anexando los siguientes documentos: Nota de La Contratista en la cual acepta la prórroga, monto estimado de la misma con su respectiva disponibilidad presupuestaria e informe favorable del Administrador de Contrato. Art. 83 de la LACAP.

CLÁUSULA NOVENA: CESIÓN.

Salvo autorización expresa del MINSAL, LA CONTRATISTA no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos u obligaciones que emanen del presente Contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del Contrato, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA: SANCIONES.

Si LA CONTRATISTA incumpliere cualquiera de las obligaciones contractuales, estará sujeta a las sanciones reguladas en la LACAP. Cuando LA CONTRATISTA incurriera en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables a la misma, podrá declararse la caducidad del Contrato e Inhabilitación o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad al artículo 85 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Las notificaciones que se generen en el proceso de multa se efectuarán en la dirección establecida en el presente Contrato, en caso de no encontrarse en esa dirección, sin haber hecho el aviso de traslado, se efectuará de conformidad a las reglas del derecho común.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

EL MINSAL podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna de su parte cuando ocurra cualquiera de las situaciones siguientes: **a)** LA CONTRATISTA no rinda la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro del plazo acordado en este Contrato; **b)** La mora de LA CONTRATISTA en el cumplimiento del plazo de prestación del servicio o de cualquier otra obligación contractual; y **c)** LA CONTRATISTA entregue un servicio de inferior calidad a lo adjudicado o no cumpla con las condiciones pactadas en el presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN BILATERAL.

Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra otra causa de terminación imputable a LA CONTRATISTA y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del Contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a la de los bienes entregados a la fecha.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESACIÓN, EXTINCIÓN, CADUCIDAD Y REVOCACIÓN DEL CONTRATO.

Cuando se presentaren las situaciones establecidas en los artículos del 92 al 100 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, se procederá en lo pertinente a dar por terminado el Contrato. En caso de incumplimiento por parte de LA CONTRATISTA, a cualquiera de las estipulaciones y condiciones establecidas en el presente Contrato y lo dispuesto en las Bases de Licitación; EL MINSAL notificará a LA CONTRATISTA, su decisión de caducar el Contrato sin responsabilidad para él, mediante aviso escrito con expresión de motivo, aplicando en lo pertinente el procedimiento establecido en el artículo 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (RELACAP). Asimismo, EL MINSAL, hará efectiva las garantías que tuviere en su poder.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda discrepancia que en la ejecución del Contrato surgiere, se resolverá intentando primero el Arreglo Directo entre las partes y si por esta forma no se llegare a una solución, se recurrirá a los tribunales comunes. En caso de embargo a LA CONTRATISTA, EL MINSAL nombrará al depositario de los bienes quien releva al MINSAL de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose LA CONTRATISTA a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales, aunque no hubiere condenación en costas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

EL MINSAL, se reserva la facultad de interpretar el presente Contrato, de conformidad a la Constitución, la LACAP, el RELACAP, y demás legislación aplicable, o Principios Generales del Derecho Administrativo; y de la forma que más convenga a los intereses del MINSAL, con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. LA CONTRATISTA expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte EL MINSAL.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL.

El presente Contrato queda sometido en todo a la Constitución, LACAP, RELACAP, y en forma subsidiaria a las demás Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: JURISDICCIÓN.

Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato, las partes señalamos como domicilio especial el de esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales competentes nos sometemos.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

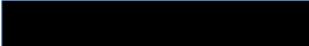
EL MINSAL señala como lugar para recibir notificaciones la dirección: Calle Arce, Número ochocientos veintisiete, San Salvador, y LA CONTRATISTA señala para el mismo efecto la siguiente dirección: Kilómetro 10 ½ Carretera a Santa Tecla, frente al Liceo Francés, Complejo Ex Incatel, Edificio A, Segundo Nivel, Santa Tecla, La Libertad. Teléfono: 2271-7388 / 2271-

7335/ 7855-4428 / 7740-0067, correo electrónico: gutierrez.fernando@claro.com.sv/
angel.jose@claro.com.sv. Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de
este Contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones que las
partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente Contrato, en la ciudad de San
Salvador, a los veintisiete días del mes de enero de dos mil veintidós.

DR. FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM

LIC. CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO
CONTRATISTA

AP/VC/jsrh

 Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este Contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente Contrato, en la ciudad de San Salvador, a los veintisiete días del mes de enero de dos mil veintidós.


DR. FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM

LIC. CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO
CONTRATISTA

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

1. PERFIL DE CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V.

CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V. y CTE, S.A. DE C.V., en conjunto forman parte del grupo CLARO de América Móvil. CLARO es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica. El despliegue de su plataforma de comunicaciones de clase mundial, le permite ofrecer a sus clientes un portafolio de servicios de valor agregado y soluciones de comunicación mejoradas en 25 países de América y Europa. Al 30 de junio de 2020, la compañía contaba con 358,4 millones de líneas de acceso, que incluyen 277,5 millones de suscriptores móviles y 80,9 millones de unidades generadoras de ingreso fijas (telefonía fija, banda ancha y televisión de paga).

PRESENCIA



En 2009, América Móvil relanza su nombre comercial a CLARO, con la finalidad de facilitar el reconocimiento de la marca y la percepción en todos los segmentos, de la integración de servicios de comunicación de líneas fijas y móviles, Internet y televisión por cable; incluyendo todos sus productos y servicios diseñados para el sector empresarial. Actualmente en El Salvador, la marca CLARO, ofrece un portafolio diverso de productos y servicios: telefonía móvil y de valor agregado, servicios de telefonía fija alámbrica e inalámbrica, Internet fijo y móvil, televisión por suscripción y una diversidad de soluciones para el segmento corporativo; lo que la convierte en el referente de servicios integrados de comunicación. Muchas de las principales compañías, industrias, bancos, instituciones de gobierno y empresas de Call Center del país, confían en la experiencia y calidad de los servicios que presta CLARO. La marca CLARO, mantiene una cultura corporativa basada en valores como liderazgo, claridad, accesibilidad y excelencia, los cuales han permitido tener un excelente conocimiento de la región, una sólida estructura de capital y una vasta experiencia operacional en la industria de las

telecomunicaciones.,. La inversión realizada por América Móvil, ha ubicado al país a la vanguardia tecnológica en telecomunicaciones, gracias a una renovación técnica integral y el desarrollo constante de productos y servicios. Actualmente, el grupo CLARO se caracteriza por ser el referente de las telecomunicaciones en El Salvador y por ser una empresa integral, ofreciendo la mayor cobertura nacional, constante innovación de sus productos y servicios, tecnología de punta y permanentes inversiones en la red, para mantener la capacidad de respuesta al cliente.

Entre los servicios que actualmente ofrece CLARO se encuentran:

1. Servicios de E1 DID
2. SIP Trunk
3. Paquetes corporativos que incluyen planta telefónica
4. Servicios de voz, telefonía móvil, planes ejecutivos, planes corporativos, planes controlados, planes pospago y grupos empresariales, con administración virtual (AVI), que incluyen terminales de diferentes gamas.
5. Telefonía fija para clientes empresariales
6. Cobertura de voz GSM
7. Bolsones de minutos
8. Telefonía Internacional a través del carrier 155
9. Oficina móvil
10. Servicio de itinerancia o Roaming con más de 300 países
11. Números 800 Locales e Internacionales
12. Multiconferencia

Entre los servicios de datos tenemos:

1. Enlaces de Datos IP/MPLS Nacional
2. Enlaces de Datos IP/MPLS Regionales
3. Internet Fijo Comercial (ADSL)
4. Internet Fijo Comercial Plus (ADSL)
5. Internet Fijo Comercial (HFC)
6. Internet PyMes
7. Internet Móvil 3G/4G
8. Internet Dedicado
9. AVL Regionalizado
10. APN Privado
11. GPON

Somos una empresa, con una orientación de servicio al cliente de alta calidad, enfocados en la satisfacción y cobertura total. CLARO cuenta con una gran cantidad de agencias, cadenas y comercializadores en el país, lo que nos permite ofrecer cercanía a la población, gracias al esfuerzo constante y al alto nivel de profesionalismo del personal, quien cuenta con las mejores herramientas para brindar soluciones a la medida de cada cliente.

Actualmente contamos con:

1. Más de 500,000 líneas fijas en funcionamiento
2. Clientes Internet más de: 350,000 (Corporativos y Residenciales)
3. Red de datos 100% digitalizada
4. Centro de supervisión permanente de la red
5. Portafolio completo de soluciones empresariales en telefonía, datos e Internet
6. Enlaces MPLS Internacional en alianza con TELMEX USA y América Móvil
7. Reducción hasta del 50% en el costo de las llamadas internacionales
8. Más de 50 agencias para atención al cliente distribuidas en el territorio nacional
9. Más de 300,000 clientes de televisión por suscripción.
10. Nuestro servicio de Roaming abarca los 5 continentes en acuerdo con más de 300 países
11. Más de 2.2 Millones de clientes móviles

CLARO cuenta con ingenieros y técnicos altamente capacitados en diferentes ramas, los cuales se mantienen en constante entrenamiento y capacitación sobre nuevas tecnologías y servicios

R. Plazo y Lugar de Prestación del Servicio

R.1 Plazo de Prestación del Servicio

El plazo de la prestación del servicio será a partir del 1 de febrero al 30 de junio del año 2022.

R.2 Lugar de Prestación del Servicio.

En el centro de datos del sistema de Emergencias Médicas, en el nivel 8 de edificio Century Tower, Boulevard del Hipodromo # 923.

2. CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS. (ANEXO No. 1)

CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V. tiene como objetivo proporcionar al Ministerio de Salud, los servicios de enlaces requeridos según documento de Contratación.

Dichos servicios son requeridos para agilizar y optimizar la gestión de sus procesos principales.

Item	Codigo	Descripción	UM	Cantidad	
1	81214012	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES	C/U	1	
		DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
		Lugar de Prestación del Servicio: En el centro de datos del sistema de Emergencias Médicas, en el nivel 8 de edificio Century Tower, Boulevard del Hipodromo # 923.	X		
		Plazo de Prestación del Servicio: El plazo de la prestación del servicio será a partir del 1 de febrero al 30 de junio del año 2022.	X		
		Se requiere contratar con un servicio de enlaces digitales para enlazar las plantas telefónicas del SEM con el proveedor de servicio telefónico a través de protocolo SIP con la capacidad de canales proporcionados según la demanda que la emergencia COVID-19 requiera lo cual se verá reflejado en la cantidad de llamadas entrantes al Sistema de Emergencias 132.	X		Se suministrarán troncales SIP con capacidad para 2000 llamadas. Ver numeral 3 "Descripción Propuesta"
		Contar con un servicio de enlaces digitales para enlazar las plantas telefónicas del SEM 132 y así poder procesar las llamadas que la población genera haciendo el uso del numero 132 hacia las plantas telefónicas instaladas en el centro de datos del SEM en edificio Century Tower	X		
		El ancho de banda asignado a dichas troncales debe garantizar buena calidad en la llamada, sin interferencias tomando en cuenta todos los estándares de CODEC definidos en el protocolo SIP para sistemas VOIP.	X		

Dichas Troncales debe garantizar todas las llamadas recibidas al numero 132, las líneas telefónicas utilizadas por el Centro Coordinador del SEM CCSEM y el área administrativa de la organización. Se debe entregar una serie numérica de 64 DID con numeración nacional	X		
Se debe garantizar que todas las llamadas realizadas desde estas troncales hacia cualquier establecimiento de salud (Hospitales Nacionales, Direcciones Regionales, SIBASIS, Almacenes, UCSF y Nivel Central entre otros), así como la red de líneas móviles de la institución sea sin costo.	X		
De igual forma los siguientes servicios deberán ser sin costo para la Institución: <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia de servicio al cliente. • Llamadas hacia NOC del proveedor de este servicio 	X		
El Proveedor deberá suministrar todos los accesorios como: cables de potencia, conectores, cables de comunicación, cables de interconexión, fibra óptica, documentación y todos aquellos elementos que no hayan sido detallados y que sean necesarios e imprescindibles para hacer efectiva la instalación y el funcionamiento del servicio.	X		
El proveedor deberá proporcionar una herramienta via Web que permita evaluar la utilización y el desempeño del servicio, preferiblemente que sea capaz de generar y enviar alertas via correo electrónico ante alarmas y fallas	X		
El medio para entregar el servicio no debe ser único, es decir se debe proporcionar al menos 2 medios con equipos terminales distintos previendo que en caso de fallas se tenga la capacidad de enrutar llamadas alternando entre los medios.	X		
El proveedor deberá brindar soporte técnico 7/24 con tiempos de respuesta de acuerdo a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Falla Crítica: Afecta directamente el servicio suspendiéndolo, además fallas en cualesquiera de los equipos de comunicación, tiempo de resolución de 0 a 30 	X		Se cumple. Es este mismo cuadro. Numeral 2

<p>minutos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falla Mayor: Involucra detrimento en la calidad del servicio, además fallas en cualesquiera de los equipos de comunicación. Tiempo de resolución de 1 a 2 horas. • Falla Menor: Índice en un adiscrepancia en la configuración que no afecta la continuidad y calidad del servicio. Tiempo de resolución de 24 horas. 			
Deberá proveer una tabla de escalamiento de soporte técnico, que contenga nombre y numero de teléfono de los contactos del NOC, ejecutivo de servicio y ejecutivo de cuenta para la resolución del problema de manera inmediata.	X		Ver anexo A.
El proveedor deberá realizar monitoreo 7/24 de las troncales, notificar cualquier falla y proceder con la inmediata corrección. También es necesario que ante falla de las troncales se envíen notificaciones alertando de la falla, dicha alerta deberá enviarse al técnico designado por el proveedor, y las personas que designe la Direccion Nacional de Emergencias Medicas, a través de mensaje de texto a teléfono móvil y correo electrónico. En el caso que se requiera reubicación del centro de datos, el proveedor realizara el traslado del servicio sin ningún costo adicional para la institución	X		
Se requiere que el contratista, garantice la solución de la falla reportada dentro del tiempo de 30 min. Caso contrario tendrá como consecuencia la aplicación de una penalización equivalente al 3% del costo de facturación de dicho arrendamiento.	X		
El proveedor deberá considerar dentro del servicio prestado, los cambios de configuración que fuesen necesarios en sus equipos con los cuales brindarán el servicio. Cualquier modificación que fuese necesaria para mejorar y adecuar los servicios de comunicaciones de lo contrario, no deberá tener ningún costo adicional para la institución.	X		
Se asignará un técnico y un ejecutivo en primera línea para la atención personalizada de todas las fallas y problemas detectados en el servicio, de los cuales al inicio de vigencia del contrato deberán proporcionar nombres y números telefónicos de contacto. Se debe presentar un cuadro comparativo donde el oferente especifique si cumple o no cumple con lo requerido.	X		

<p>La cantidad de troncales y canales requeridos se definirán por periodos previendo el comportamiento de la enfermedad por coronavirus en nuestro país lo cual generará un flujo de llamadas hacia el numero 132, por tanto, se podrá solicitar a la empresa aumento o disminución del servicio.</p>	X		
<p>Se deberá contar con un servicio de 4 troncales IPPBX con capacidad de hasta 500 canales SIP cada una para obtener un total de 2000 canales. -</p>	X		
<p>El pago se efectuará en el periodo del 1 de febrero al 30 de junio 2022 con facturaciones mensuales, correspondientes a servicio de arrendamiento de enlaces digitales, comprendidos en el periodo antes mencionado.</p>	X		
<p>En caso de haber un incremento y de ser necesario acitvar el enlace de contingencia para aumento de canales, el administrador de contrato debe recibir una cotización con el costo de los requerimientos de ampliación por parte del proveedor. Luego de ser aprobado por la dirección del SEM y las autoridades del MINSAL el proveedor deberá generar la facturacio de forma mensual en el tiempo pactado de uso, dicha facturación no deberá estar anexa a las facturas de los servicios originales es decir se debe generar otra factura que incluya el costo de aumentar las capacidades de enlace</p>	X		
<p>Toda la facturación deberá contar con acta de recepción del administrador de contrat a entera satisfacción e informe mensual adjunto que contenga disponibilidad del servicio, atención a fallas y alarmas. De haber necesidad de traslado de servicio a una ubicación diferente este debe realizarse sin costo.</p>	X		

3. DESCRIPCIÓN DE PROPUESTA

3.1 SOLUCIÓN TÉCNICA

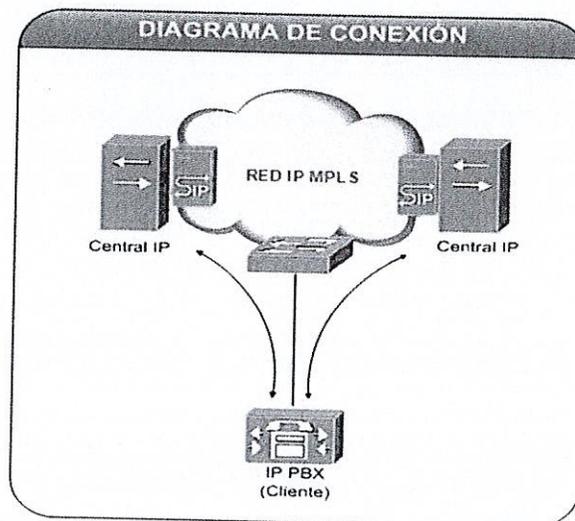
CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V. ofrece al Ministerio de Salud, dos servicios de Telefonía IP (SIP Trunk) según requerimientos recibidos, mediante nuestro producto de telefonía IPPBX.

La Telefonía IP es una evolución de la telefonía tradicional, en la cual se puede realizar y recibir llamadas (locales, nacionales e internacionales); y está basada en la tecnología VoIP (Voice over Internet Protocol), que en español se traduce Voz Sobre Protocolo de Internet; también llamada voz sobre IP, la cual permite que el tráfico de voz viaje a través de enlaces de datos en lugar de utilizar la red telefónica tradicional.

Se proporcionarán servicios de telefonía IPPBX de 500 Canales, por medio de Fibra óptica, el suministro es por 4 troncales SIP con 500 Canales cada uno para hacer un total de 2000 canales según lo requerido. Dichos servicios se instalarán en la siguiente dirección:

- SAN SALVADOR BOULEVARD DEL HIPODROMO # 293 NIVEL 8 EIDIFICIO CENTURY TOWER, CENTRO DE DATOS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS

3.2 ESQUEMA DE CONEXIÓN



3.3 BENEFICIOS

- Flexibilidad con mínima inversión: los sistemas de telefonía IP para empresas son totalmente escalables.
- Eficiencia en la atención de llamadas: podrá contar con los canales de voz necesarios disponibles para que su Institución pueda recibir y/o realizar múltiples llamadas, sin que estas interrumpan la comunicación interna de su negocio
- Ahorro en la facturación: no tendrá que pagar el cargo básico de varias líneas telefónicas, sino el cargo básico de un solo servicio con la cantidad de canales de acuerdo a las necesidades de su Institución
- Llamadas gratuitas entre las extensiones: las llamadas que se realicen entre los DID no tienen costo y no tienen que pasar por recepción o un sistema de respuesta automático (IVR), permitiendo una comunicación directa
- La red Metro Ethernet de Claro esta soportada con MPLS y posee redundancia a todas sus centrales a nivel nacional

3.4 SUMINISTROS DEL MINSAL

MINISTERIO DE SALUD deberá suministrar lo siguiente:

- La energía regulada de forma ininterrumpida (UPS) para los equipos terminales que incorpore Claro dentro de sus instalaciones
- La polarización adecuada de sus instalaciones en los diferentes puntos de conexión (máx. 5 Ohm) para evitar posibles fallas por descargas eléctricas
- El mobiliario adecuado para colocar los equipos de Claro, para que estos no se dañen por no estar adecuadamente colocados

- La red interna en centros comerciales, desde el punto de entrega que tiene Claro en ellos hasta el sitio de instalación deseado
- El trámite de autorización en centros comerciales, para que Claro instale los servicios contratados

3.5 ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- Soporte Técnico: para reporte de fallas deberá contactar al Call Center de Claro comunicándose a través de: o *CORP (*2677) gratis desde líneas fijas y móviles Claro ó o (+503) 2250-3311 o claroempresa@claro.com.sv
- Servicio de atención al cliente: el centro de servicio al cliente y soporte de Claro está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para ayudar a resolver cualquier inconveniente On line o programar y coordinar visita técnica en sitio en caso de ser requerido para dar solución

4. OFERTA TECNICA-ECONOMICO (ANEXO No.2)

21 de enero de 2022

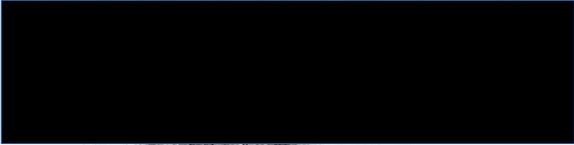
Contratación Directa No. 03/2022 BIS-A Denominada "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACE DIGITALES PARA SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS 132"

Proveedor: CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

No. DE ITEM	CODIGO DEL PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DEL PROUCTO OFERTADO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (IVA Incluido)	PRECIO TOTAL (5 MESES, IVA Incluido)
1	81214012	Servicio 1: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 2: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 3: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
		Servicio 4: IPPBX Copr 500	500	\$5,763.05	\$28,815.25
PRECIO TOTAL POR 5 MESES CON IVA INCLUIDO					\$115,261.00

CONDICIONES COMERCIALES

- Precios incluyen IVA
- Vigencia de la Oferta: 120 días calendario.
- Período de contratación 5 Meses (del 1 de febrero al 30 de junio del año 2022)


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

5. CARTA DE MONTO DE OFERTA TÉCNICA-ECONÓMICA (ANEXO No. 9)

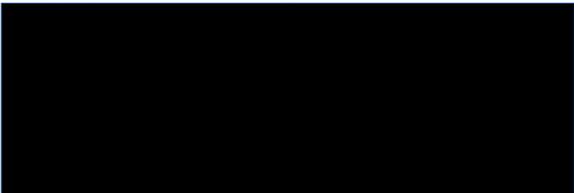
San Salvador 21 de enero de 2022

Señores:

MINISTERIO DE SALUD.

Presente

Por este medio comunicamos a usted nuestro interés en participar en la **Contratación Directa No. 03/2022 BIS-A** Denominada **"CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES PARA SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS 132"** de igual forma presentamos nuestra Oferta Económica por la cantidad de **CIENTO QUINCE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y UNO 00/100 (US\$115,261.00)** dólares de los Estados Unidos de América, el cual incluye IVA.



Carlos Mauricio Doratt Marinero

Apoderado Especial

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

6. IDENTIFICACIÓN DEL CTE TELECOM PERSONAL S.A. DE C.V. (ANEXO 8)

Proceso de Contratación:

Contratación Directa No. 03/2022 BIS-A Denominada "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES PARA SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS 132"

Nombre Juridico del Oferente: CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

Nombre del Representante Legal/ Apoderado/ Administrador unico o Propietario: Carlos Mauricio Doratt Marinero (Apoderado Especial)

Dirección física para recibir notificaciones: (oficina principal () sucursal (x))

- Oficina local para recibir notificaciones, km. 10 ½ Carretera a Santa Tecla, frente al Liceo Francés, Complejo Ex Incatel Edif. A, 2do. nivel, Santa Tecla, La Libertad.

Correo Electrónico para recibir notificaciones: gutierrez.fernando@claro.com.sv

Dato del Contacto:

Nombre	a) Fernando Gutierrez b) José Miguel Angel
Cargo	a) Gerente Ventas Gobierno b) Ejecutivo de Ventas
Teléfono fijo	a) 2271-7388, b) 2271-7335
Teléfono celular	a) 7855-4428, b) 7740-0067
Correo electrónico	gutierrez.fernando@claro.com.sv angel.jose@claro.com.sv

Categoría de clasificación de empresa (MYPES) **GRAN EMPRESA**


Carlos Mauricio Doratt Marinero
Apoderado Especial
CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

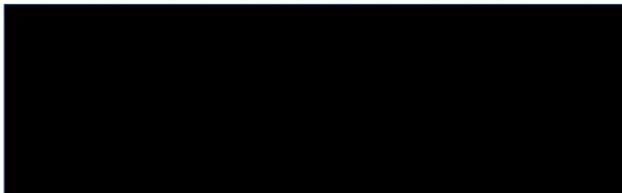
CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

7. CUADRO COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO (ANEXO 10)

CUADRO COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOLICITADAS-
ESPECIFICACIONES TECNICAS OFERTADAS

ESPECIFICACIONES TECNICAS SOLICITADAS			ESPECIFICACIONES TECNICAS OFERTADAS		
No. de Ítem	Código	Descripción	No. de Ítem	Código	Descripción
1	81214012	Contratación Directa No. 03/2022 BIS-A Denominada "CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES PARA SISTEMA DE EMERGENCIAS MEDICAS 132"	1	81214012	CONTRATACION DE SERVICIOS (IPPBX Corp 500)

Plazo de entrega Servicio ofertado: de inmediato por estar actualmente instalados.



Carlos Mauricio Doratt Marinero

Apoderado Especial

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.

8. ANEXO A: ATENCIÓN POR FALLAS Y ASISTENCIA TÉCNICA

A fin de satisfacer sus necesidades de comunicación, CTE TELECOM PERSONAL pondrá a su disposición, Ejecutivos de Servicio al MINSAL y el Network Operation Center (Centro de Operaciones de la Red) con sus unidades de atención especializadas, denominadas Customer Service, Centro de Mando Operativo y los Centros Nacionales de Gestión, quienes tendrán entre sus principales funciones las siguientes:

a) Funciones del Ejecutivo de servicio a El MINSAL

- Proveer Al MINSAL una atención personalizada en los aspectos posteriores a la contratación de un servicio, tales como la coordinación en la instalación de los mismos, asegurándose de su calidad y oportunidad
- Atención de cualquier requerimiento o aspectos relacionados con la facturación y reclamos de los servicios

b) Funciones del Servicio al Cliente (Unidad Dependiente del NOC):

- Recepción de notificaciones de fallas en los servicios reportados
- Seguimiento y control de atención de fallas técnicas reportadas
- Informe sobre estatus de solicitudes de reparación técnica
- Realizar mediciones de calidad en los servicios al MINSAL
- Implementación de mantenimientos predictivos y preventivos

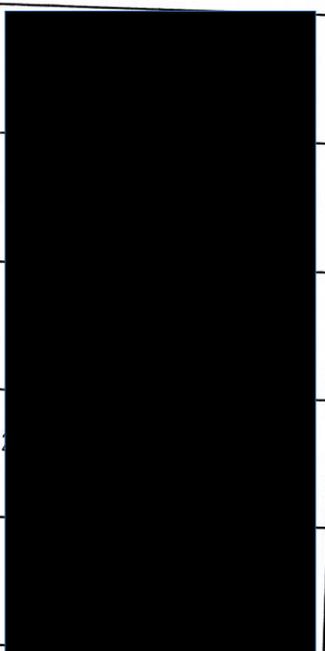
El MINSAL podrá acceder al Customer Service y a toda la organización del NOC a través del siguiente número: 2250-3333 o por medio del correo electrónico atencion.corporativos@claro.com.sv dicho servicio se encontrará disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año (7x24x365), salvo caso fortuito o fuerza mayor.

A continuación, se presenta el procedimiento para atención de fallas:

- 1) El MINSAL llama al NOC a través del número de atención al Cliente (2250-3333)
- 2) El MINSAL deberá proporcionar el ND (Número de Designación) específico con el cual se identifica el servicio, esta información puede ser obtenida de la facturación correspondiente al servicio contratado, o en su defecto puede acudir a su ejecutivo de servicio para que le sea proporcionado de forma parcial o total el parque de sus servicios
- 3) El MINSAL deberá proveer su nombre o contacto que dará seguimiento y sus respectivos números telefónicos fijo y móvil para contactos posteriores relacionados al seguimiento
- 4) El MINSAL deberá proporcionar un pre-análisis de su problema, según este sea el caso
- 5) CTE TELECOM PERSONAL a través del ejecutivo que atienda su reclamo, deberá proporcionarle un número de reclamo (ticket) y su nombre
- 6) Es responsabilidad de CTE TELECOM PERSONAL el seguimiento respectivo de su reclamo hasta el cierre de este con entera satisfacción de El MINSAL
- 7) Es un derecho de EL MINSAL ser informado oportunamente de su cierre, caso contrario el incidente se mantendrá en esta condición hasta obtener el aval respectivo para su cierre

Tabla de Escalamiento

NIVEL DE ESCALAMIENTO	TELEFONO
NOC (Reporte de Fallas y Apertura de Ticket) atencion.corporativos@claro.com.sv	2250-3333 / *CORP (*2677)
Ejecutivo de Servicio Asignado: Edwin García edwin.garcia@claro.com.sv	22717024/77479997
Ejecutivo de cuenta: Jose Miguel Angel angel.jose@claro.com.sv	2271-7335 / 7740-0067

Coordinador de Atención al Cliente: Hugo Peña		
		
Gerente de Atención al Cliente: Regina Bennett		
		
Jefe del NOC Datos: José Maudiel Quintanilla		
		
Gerente NOC: Nelia Granados		
		
Gestiones de Pagos: Williams Arriaza		
		

ACUERDO No. 422-BIS

EL ÓRGANO EJECUTIVO EN EL RAMO DE SALUD, de conformidad a lo establecido en el Art. 82 Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP); Arts. 74 y 77 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (RELACAP); **POR TANTO:** en uso de sus facultades constitucionales y legales **ACUERDA:** Nombrar como Administrador del Contrato derivado del proceso de **CONTRATACIÓN DIRECTA CD No. 03/2022-BIS-A**, denominado: “**SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DIGITALES PARA EL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS 132**”, con fuente de financiamiento: **DONACIONES-FONDOS FOPROMID**; a la siguiente persona:

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
ING. RONY STALYN SÁNCHEZ MORALES	TÉCNICO INFORMÁTICO DEL SEM			

La persona nombrada actuará en carácter ad-honorem de acuerdo con el lugar de asignación, a partir de la fecha de firma del Contrato. Quien deberá dar estricto cumplimiento a las responsabilidades contenidas en los artículos antes relacionados, las cuales se detallan:

RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DE CONTRATO.

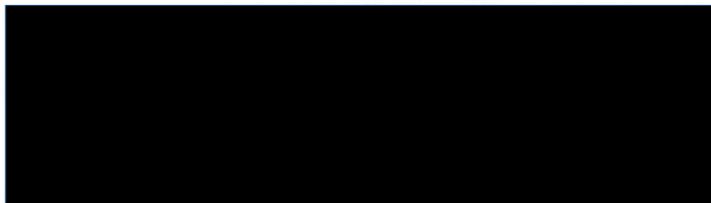
- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales. Así como en los procesos de Libre Gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;
- c) Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones.
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final.

- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de la adquisición o contrataciones de obras, bienes o servicios de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP.
- f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes o servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que esta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes;
- g) Gestionar ante la UACI las Órdenes de Cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad;
- h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el periodo de vigencia de las garantías, de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles.
- i) Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique)
- j) La aprobación del Plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informará al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (Cuando aplique).
- k) Constancia de la mora en el cumplimiento de las obligaciones. Circunstancia que deberá relacionar puntualmente en el Acta de Recepción Definitiva.
- l) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la misma y Contrato.

Así mismo deberán tomar en consideración las infracciones y sanciones establecidas en los Art. 151,152,153 y 154 de la LACAP; en caso de incumplimiento a alguna de las obligaciones del presente nombramiento.

COMUNIQUESE,

Dado en el Ministerio de Salud, en la ciudad de San Salvador, a los veintiséis días del mes de enero del año dos mil veintidós.



DR. FRANCISCO JOSÉ ALABÍ MONTROYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM