



**CONTRATO N° RNPN 008/2016**

**“CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL  
PROGRAMA DE EMISIÓN DE DUI EN EL  
EXTERIOR”**

**CELEBRADO ENTRE  
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
NATURALES  
Y  
DIGICEL, S.A. DE C.V.**

**LEGALIZADO ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO  
CARLOS IVÁN GARCÍA SAMAYOA**

**San Salvador, Septiembre de 2016**

---



CONTRATO N° RPN 008/2016

**“CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISION DE DUI EN EL EXTERIOR”**

**NOSOTROS:** Por una parte, **MARÍA MARGARITA VELADO PUENTES**, sesenta y tres años de edad, Abogada, de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, poseedora de mi Documento Único de Identidad Número: Cero dos tres uno cinco uno cinco seis guión uno, y con Tarjeta de Identificación Tributaria número: Cero dos uno cero guión uno seis cero nueve cinco tres guión cero cero uno guión tres, actuando en nombre y representación en mi carácter de Presidenta y con expresas instrucciones de la Junta Directiva del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, y que en el presente Contrato me podré denominar indistintamente: **“El Contratante o el RPN”**; poseedora la referida entidad de Tarjeta de Identificación Tributaria número: cero seis uno cuatro guión dos siete uno cero nueve cinco guión uno cero ocho guión cero, Institución de Derecho Público, con personería jurídica propia; y por otra parte **EDUARDO JOSÉ MORATAYA RUÍZ**, de veintiséis años de edad, Abogado y Notario, de este domicilio

actuando en mi calidad de Apoderado General Administrativo de la sociedad **DIGICEL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DIGICEL, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro guión uno ocho uno dos nueve ocho guión uno cero uno guión ocho, y que en el transcurso de este instrumento me denominaré **“LA CONTRATISTA”**, y en los caracteres dichos, otorgamos el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISIÓN DE DUI EN EL EXTERIOR**, adjudicado mediante Acuerdo número cinco, de fecha ocho de septiembre de dos mil dieciséis, que consta en Acta de sesión ordinaria número novecientos cinco, de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, mediante el cual se adjudica a la segunda y se autoriza a la primera para la firma del presente instrumento, adjudicación realizada por medio del proceso de Libre Gestión número RPN-LG-055/2016 y que corresponde a la requisición de Compra de Bienes y Servicios número cero cuatro cuatro ocho uno, de fecha quince de junio de dos mil dieciséis y Acta de recomendación de la Comisión de Evaluación de Ofertas con la referencia UACI/LG-016/2016, de las nueve horas del día cinco septiembre de dos mil dieciséis. El cumplimiento del presente contrato se sujetará a las obligaciones, condiciones y pactos contenidos en el presente instrumento, las disposiciones de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento, de conformidad a las cláusulas siguientes: **Primera: OBJETO DEL CONTRATO.** La Contratista suministrará a la Contratante una Plataforma Telefónica para el

Programa de Emisión del DUI en el Exterior **por un millón de minutos**; **Segunda: PLAZO.** El plazo del servicio de la plataforma será de un año calendario contado a partir de la entrada en operación del servicio; **Tercera: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** El Administrador del Contrato, que de conformidad al artículo ochenta y dos bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y al Acuerdo de la Presidencia del Registro Nacional de las Personas Naturales número DJDUIXT-cero uno / dos mil dieciséis, será el señor **LUIS ARMANDO HERRERA ORELLANA**; **Cuarta: PRECIO.** El monto del Contrato es por un total de **CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA; (\$47,200.00) IVA Y CESC INCLUIDOS**, que el Registro pagará por medio de la Tesorería del Registro Nacional de las Personas Naturales a la Contratista de una forma parcial, de acuerdo a los servicios prestados, recibidos a satisfacción y facturados mensualmente, efectuándose el pago en depósito a cuenta de la Contratista, dentro los treinta días a sesenta días calendario después de recibir la factura de dicho servicio; **Quinta: ALCANCE DEL CONTRATO:** La plataforma que suministrará la contratante requiere de: a) El servicio de recepción y colocación de llamadas mediante un número uno-ochocientos, con cobro revertido para las llamadas entrantes, mediante el cual los ciudadanos en Estados Unidos y Canadá puedan comunicarse vía telefónica con el centro de llamadas del RNPN en El Salvador, el cual deberá contar con quince canales, por lo que el servicio deberá soportar al menos quince llamadas simultáneas; b) Un paquete de **UN MILLÓN** de minutos, los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas; c) Aprovechamiento de números para llamadas de salida; d) Permitir que se realicen llamadas salientes; e) Enrutado de llamadas vía internet hacia un enlace en el RNPN que se encuentra conectado a la planta telefónica; f) Capacidad de manejar anuncios y mensajes para las llamadas, dependiendo de la hora de recepción; g) Manejo de buzón de voz para call center; h) Interactive Voice Response (IVR) gestionable; i) Gestión de la distribución de llamadas entrantes de acuerdo a políticas predefinidas; j) Grabación de llamadas en las extensiones de centro de llamadas; k) Monitoreo en tiempo real de la cantidad de agentes y sus estados, cantidad de llamadas en cola en tiempo real y cantidad de líneas telefónicas ocupadas en tiempo real; l) El supervisor deberá tener las herramientas de administración, asignar llamadas a agentes, medir productividad por agente, monitorear la actividad de los agentes; m) Generar reportes de cantidad de llamadas contestadas y rechazadas, cantidad de llamadas perdidas, duración de llamadas y nivel de ocupación de los agentes; n) Permitir tráfico bi-direccional (Llamadas a Estados Unidos y Canadá); ñ) Capacidad para permitir interacción con sistemas del RNPN para poder generar servicios de consulta; o) Permitir al RNPN la gestión del servicio mediante la implementación de políticas; p) Facturación al segundo, para lo cual deberá enviar en los siguientes dos días hábiles de vencido el mes un reporte que contenga el consumo en segundos y su equivalente en dinero; q) Pago al vencimiento; r) Tiempo de entrega máximo: dos semanas a partir de la firma del presente contrato; s) La disponibilidad requerida para la plataforma es del noventa y nueve punto cincuenta por ciento del tiempo, la solución deberá contar con las

correspondientes redundancias para garantizarlo; t) La solución deberá ser escalable tanto en servicios como en número de operadores; u) Capacidad de transferencia de llamadas a otras extensiones del RNPN; v) Interface para la administración de las políticas de la plataforma (Administrador); w) Interface para la administración de la plataforma (Supervisor); x) Proveer capacitación a usuarios y administradores del sistema. Asimismo LA CONTRATISTA deberá garantizar: 1. Contar con un soporte vía telefónica para la solución de fallas vía remota cubriendo al menos el horario de ocho horas a las diecisiete horas; 2. Proporcionar atención a fallas de la plataforma en sitio en horarios de oficina de ocho horas a las diecisiete horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente; 3. Incluir todos los componentes técnicos (hardware) requeridos para la solución, el RNPN pone a disposición los enlaces de internet y las direcciones IP publicas necesarias para la solución; 4. Certificar que toda comunicación de voz que se establezca, será directamente derivada a los equipos que se instalarán en el centro de datos del RNPN, sin saltos en El Salvador hacia otros equipos, instituciones o infraestructuras; 5. El proveedor podrá utilizar los siguientes componentes que ya posee el RNPN: enlaces de datos e IP publica, Planta telefónica, teléfonos, softphones; 6. Garantizar un nivel de calidad en la plataforma propuesta, consistente en: claridad de audio en las llamadas, llamadas sin cortes y pronta resolución de incidentes. El RNPN podrá agregar minutos adicionales al paquete, el costo por minuto adicional no deberá de exceder el costo por minuto en el paquete contratado. **Sexta: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.** El Registro Nacional de las Personas Naturales pagará el importe del presente contrato con aplicación al presupuesto de fondos **GOES**. **Séptima: PROHIBICIONES.** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones emanados del presente contrato. La trasgresión de lo que aquí se prohíbe y además de las causales comprendidas en el artículo noventa y cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, dará lugar a la caducidad del contrato y el Registro Nacional de las Personas Naturales hará los trámites legales para hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **Octava: GARANTIAS.** La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá ser otorgada por la Contratista para garantizar las obligaciones emanadas del presente contrato, a satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales mediante una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, que deberá ser entregada a más tardar cinco días hábiles después de la recepción del contrato debidamente legalizado, equivalente a un diez por ciento (10%) de la suma total contratada, extendida a favor del RNPN, solidaria e irrevocable y ser de ejecución inmediata a favor del RNPN, para asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones que asuma en el contrato y que se vieran incumplidas, la vigencia de la garantía será por el plazo de ejecución del presente contrato, más treinta días calendario después de acordada y completada la liquidación del contrato. Para tal efecto se aceptará una garantía emitida por institución bancaria, compañía aseguradora o afianzadora debidamente autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. La falta de

presentación de la garantía de cumplimiento del contrato constituye causal de caducidad del presente contrato. **Novena: PLAZO DE ENTREGA:** El servicio se deberá instalar y configurar en un plazo no mayor a dos semanas a partir de la firma del presente contrato. **Décima: PLAZO DE RECLAMOS.** El Registro Nacional de las Personas Naturales tendrá derecho a efectuar cualquier reclamo respecto a fallas, defectos en calidad del servicio. La Contratista proporcionará atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina de las ocho horas a las diecisiete horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente. **Décima Primera: MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte de la Contratista, respecto al suministro adjudicados en los términos estipulados, se aplicará lo dispuesto en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, sin perjuicio de declarar la caducidad del contrato. **Décima Segunda: MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA:** El presente contrato podrá ser modificado y ampliado de común acuerdo; o prorrogado en su plazo de conformidad con la ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual deberá ser aprobada por el Registro Nacional de las Personas Naturales si fuere procedente; la Contratista deberá ampliar la garantía de cumplimiento del contrato. En todo caso y aparte de la facultad del RNPN para otorgar tal prórroga, ésta se formalizará por medio de resolución razonada, la cual formará parte del contrato que se modifica y será firmada por las partes contratantes; b) Cuando existan nuevas necesidades siempre vinculadas al objeto contractual; y c) Cuando surjan causas imprevistas. En tales casos, El Registro Nacional de las Personas Naturales emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación y/o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por las partes contratantes, para lo cual ese mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación y/o prórroga; **Décima Tercera: 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 a 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. La Contratista se compromete a pagar los gastos de las instancias y procesos, aun los llamados personales, ocasionados, aunque no hubiere condenación en costas. **Décima Cuarta: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte del presente contrato los documentos siguientes: a) La requisición de Compra de Bienes y Servicios número cero cuatro cuatro ocho uno, de fecha quince de junio de dos mil dieciséis; b) Los términos de referencia RNPN-055/2016; c) Acta de evaluación de ofertas de la comisión respectiva con la referencia UACI-LG-016/2016; d) Las adendas si las hubiese; e) La Oferta Económica y Técnica de la Contratista, sus documentos y

anexos que la compongan; d) El acuerdo de adjudicación número cinco, de fecha ocho de septiembre de dos mil dieciséis, que consta en acta de sesión ordinaria número novecientos cinco, de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales; e) La Garantía de Cumplimiento de Contrato; f) Otros documentos que emanen del presente contrato. Lo exigido en una de las Secciones de los referidos términos de referencia se entenderá como exigido en todas las demás y lo estipulado en cualesquiera parte del contrato, se entenderá como estipulado en todas. En caso de discrepancia entre estos documentos y el contrato prevalecerá este último. **Décima Quinta: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Toda controversia que surgiera entre el Registro Nacional de las Personas Naturales y La Contratista, se estará a lo dispuesto en el título VIII, capítulo I de la LACAP. **Décima Sexta: TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán, de común acuerdo dar por terminado el presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación. **Décima Séptima: NOTIFICACIONES.** Las notificaciones entre las partes se harán por escrito, tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: El Registro Nacional de Las Personas Naturales en: Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, y la Contratista, en Alameda Doctor Manuel Enrique Araujo y Calle nueva número uno, Edificio Palic, quinto nivel, Colonia Escalón, San Salvador. En fe de lo cual firmamos este contrato por duplicado a efecto de que cada una de las partes conserve un ejemplar, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a los veintitrés días del mes de septiembre de dos mil dieciséis.-

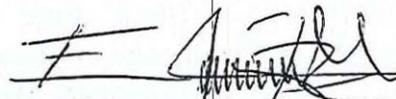
POR EL CONTRATANTE:



MARIA MARGARITA VELADO PUENTES  
Presidenta de la Junta Directiva del RNPN

POR LA CONTRATISTA:

Digicel



EDUARDO JOSÉ MORATAYA RUIZ  
DIGICEL, S.A. DE C.V.



En la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador a las nueve horas del día veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis. Ante mí, **CARLOS IVÁN GARCÍA SAMAYOA**, Notario, del domicilio de Santa Tecla, comparecen, por una parte, **MARÍA MARGARITA VELADO PUENTES**, de sesenta y tres años de edad,

Abogado, de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, a quien conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número: Cero dos tres uno cinco uno cinco seis guión uno, actuando en nombre y representación en mi carácter de Presidenta y con expresas instrucciones de la Junta Directiva del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, y que en el presente Contrato me podrá denominar indistintamente: **"El Contratante o el RNPN"**; poseedora la referida entidad

cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: **1.** Decreto Legislativo de Creación del Registro Nacional de las Personas Naturales Número CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO de fecha veintisiete de octubre de mil novecientos noventa y cinco; publicado en el Diario Oficial número DOSCIENTOS VEINTISIETE, Tomo TRESCIENTOS VEINTINUEVE, el día siete de diciembre de mil novecientos noventa y cinco; **2.** Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, emitida mediante Decreto Legislativo número QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS, publicado en el Diario Oficial número VEINTIUNO, Tomo TRESCIENTOS TREINTA, el día treinta y uno de enero de mil novecientos noventa y seis, el cual en su Artículo cinco establece que la Dirección y Administración General del Registro Nacional de las Personas Naturales corresponderá a una Junta Directiva de la cual el Registrador Nacional será su Presidente, quien será nombrado por el Presidente de la República; Artículo Doce Literal g) que son atribuciones del Presidente de la Junta Directiva, representar, administrar, judicial y extrajudicialmente al Registro Nacional; **3.** El Decreto Legislativo Número Treinta y cuatro de fecha veintitrés de mayo de dos mil, Publicado en el Diario Oficial Número ciento Siete, Tomo trescientos cuarenta y siete; que contiene el Reglamento a Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales; **4.** Acuerdo Ejecutivo Número DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS, dado en casa presidencial por el señor Presidente de la República, el día ocho de mayo de dos mil quince, en el cual consta el nombramiento de la Licenciada MARÍA MARGARITA VELADO PUENTES, como Registradora Nacional de las Personas Naturales, a partir del día uno de junio del año dos mil quince, para un período legal de funciones de cinco años, publicado en el Diario Oficial número noventa, Tomo cuatrocientos siete, del día veinte de mayo de dos mil quince. **5.** Certificación expedida por el Secretario de Junta Directiva Licenciado Jaime Ernesto Cerón Siliézar, del **ACUERDO NÚMERO CINCO**, de fecha ocho de septiembre de dos mil dieciséis, y que corresponde al **ACTA DE SESIÓN ORDINARIA NÚMERO NOVECIENTOS CINCO** de esa fecha, de la Junta



Directiva del Registro Nacional de la Persona Natural, por medio del cual se autoriza a la Licenciada **VELADO PUENTES** a firmar el presente documento contractual; a quien en adelante se le denominará "**El Contratante o el RNPN**"; y por otra parte, **EDUARDO JOSÉ MORATAYA RUÍZ**, de veintiséis años de edad, Abogado y Notario, de este domicilio, a quien hoy conozco y de cuya identidad me

actuando en su calidad Apoderado General Administrativo de la sociedad **DIGICEL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DIGICEL, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro guión uno ocho uno dos nueve ocho guión uno cero uno guión ocho, y de cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: 1. Escritura Pública de Constitución de la referida Sociedad, otorgada en esta ciudad, a las once horas del día dieciocho de diciembre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario **DANILO RODRÍGUEZ VILLAMIL**, inscrita en el Registro de Comercio al número cero cero cero cinco uno, del Libro número uno cuatro cero cinco, del Registro de Sociedades, desde el folio cuatro ocho seis al folio cinco cero cinco, con lo que se comprueba la existencia legal de la Sociedad. 2. Escritura Pública de Modificación del pacto social de la mencionada sociedad, otorgada en esta ciudad, a las diez horas y veinte minutos del día dos de abril de dos mil uno, ante los oficios del Notario **LUIS MIGUEL ESPINO ARRIETA**, inscrita en el Registro de Comercio al número cero cero cero cuatro cuatro, del Libro número uno seis uno cero, del Registro de Sociedades, desde el folio dos ocho siete hasta el folio tres cero cuatro de lo cual queda comprobada la existencia legal de la Sociedad y en el que consta en la cláusula vigésima tercera referente a la Representación legal y uso de la firma social, que corresponderá al Presidente de la Junta Directiva o al Administrador Único. 3. Certificación del punto de Acta emitido por la Secretaria de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad **DIGICEL, S.A. de C.V.**, **Susana Ivonne Palacios de León**, a los once días del mes de noviembre de dos mil quince, inscrita en el Registro de Comercio al número uno cero nueve del libro tres cinco uno cero del Registro de Sociedades, del folio cuatro uno siete al folio cuatro uno ocho, en la cual consta el llamamiento para ocupar el cargo de Administrador Único y que asuma la representación legal de la sociedad. 4. Testimonio del Poder General Administrativo, otorgado en esta ciudad a las nueve horas con treinta minutos del día siete de diciembre de dos mil quince, ante los oficios notariales del Licenciado **EDUARDO JOSÉ MORATAYA RUÍZ**, a favor de **RENÉ ARMANDO ABREGO LABBE**, inscrito al número **CINCUENTA Y DOS**, del Libro **UNO SIETE TRES CINCO** del Registro

de Otros Contratos Mercantiles del Registro de Comercio, del folio CUATRO DOS CINCO al folio CUATRO TRES DOS, el día once de diciembre de dos mil quince; y Acta de sustitución a favor del otorgante del presente contrato, según instrumento otorgado a las dieciséis horas del día dieciocho de febrero dos mil dieciséis, por medio del cual se faculta especialmente al compareciente para otorgar actos y contratos como el aquí contenido, inscrito al Número VEINTITRES del Libro UNO SIETE CUATRO SEIS del Registro de Otros Contratos Mercantiles del Registro de Comercio, del folio uno seis uno al folio uno seis tres, el día veintiséis de febrero dos mil dieciséis; encontrándose ampliamente facultado para otorgar el presente contrato, y que en adelante se le denominará "**la Contratista**". Y en el carácter relacionado **ME DICEN**: Que con el objeto de dar valor de instrumento público me presentan el anterior contrato suscrito este mismo día, que literalmente en lo principal contiene las siguientes cláusulas: "\*\*\*\*\*"**Primera: OBJETO DEL CONTRATO.** La Contratista suministrará a la Contratante una Plataforma Telefónica para el Programa de Emisión del DUI en el Exterior **por un millón de minutos**; **Segunda: PLAZO.** El plazo del servicio de la plataforma será de un año calendario contado a partir de la entrada en operación del servicio; **Tercera: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** El Administrador del Contrato, que de conformidad al artículo ochenta y dos bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y al Acuerdo de la Presidencia del Registro Nacional de las Personas Naturales número DJDUIXT-cero uno / dos mil dieciséis, será el señor **LUIS ARMANDO HERRERA ORELLANA**; **Cuarta: PRECIO.** El monto del Contrato es por un total de **CUARENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA; (\$47,200.00) IVA Y CESC INCLUIDOS**, que el Registro pagará por medio de la Tesorería del Registro Nacional de las Personas Naturales a la Contratista de una forma parcial, de acuerdo a los servicios prestados, recibidos a satisfacción y facturados mensualmente, efectuándose el pago en depósito a cuenta de la Contratista, dentro los treinta días a sesenta días calendario después de recibir la factura de dicho servicio; **Quinta: ALCANCE DEL CONTRATO:** La plataforma que suministrará la contratante requiere de: a) El servicio de recepción y colocación de llamadas mediante un numero uno-ochocientos, con cobro revertido para las llamadas entrantes, mediante el cual los ciudadanos en Estados Unidos y Canadá puedan comunicarse vía telefónica con el centro de llamadas del RNPN en El Salvador, el cual deberá contar con quince canales, por lo que el servicio deberá soportar al menos quince llamadas simultáneas; b) Un paquete de **UN MILLÓN** de minutos, los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas; c) Aprovechamiento de números para llamadas de salida; d) Permitir que



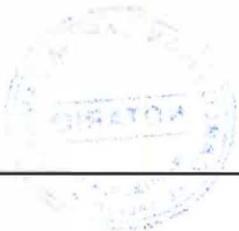
se realicen llamadas salientes; e) Enrutado de llamadas vía internet hacia un enlace en el RNPN que se encuentra conectado a la planta telefónica; f) Capacidad de manejar anuncios y mensajes para las llamadas, dependiendo de la hora de recepción; g) Manejo de buzón de voz para call center; h) Interactive Voice Response (IVR) gestionable; i) Gestión de la distribución de llamadas entrantes de acuerdo a políticas predefinidas; j) Grabación de llamadas en las extensiones de centro de llamadas; k) Monitoreo en tiempo real de la cantidad de agentes y sus estados, cantidad de llamadas en cola en tiempo real y cantidad de líneas telefónicas ocupadas en tiempo real; l) El supervisor deberá tener las herramientas de administración, asignar llamadas a agentes, medir productividad por agente, monitorear la actividad de los agentes; m) Generar reportes de cantidad de llamadas contestadas y rechazadas, cantidad de llamadas perdidas, duración de llamadas y nivel de ocupación de los agentes; n) Permitir tráfico bi-direccional (Llamadas a Estados Unidos y Canadá); ñ) Capacidad para permitir interacción con sistemas del RNPN para poder generar servicios de consulta; o) Permitir al RNPN la gestión del servicio mediante la implementación de políticas; p) Facturación al segundo, para lo cual deberá enviar en los siguientes dos días hábiles de vencido el mes un reporte que contenga el consumo en segundos y su equivalente en dinero; q) Pago al vencimiento; r) Tiempo de entrega máximo: dos semanas a partir de la firma del presente contrato; s) La disponibilidad requerida para la plataforma es del noventa y nueve punto cincuenta por ciento del tiempo, la solución deberá contar con las correspondientes redundancias para garantizarlo; t) La solución deberá ser escalable tanto en servicios como en número de operadores; u) Capacidad de transferencia de llamadas a otras extensiones del RNPN; v) Interface para la administración de las políticas de la plataforma (Administrador); w) Interface para la administración de la plataforma (Supervisor); x) Proveer capacitación a usuarios y administradores del sistema. Asimismo LA CONTRATISTA deberá garantizar: 1. Contar con un soporte vía telefónica para la solución de fallas vía remota cubriendo al menos el horario de ocho horas a las diecisiete horas; 2. Proporcionar atención a fallas de la plataforma en sitio en horarios de oficina de ocho horas a las diecisiete horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente; 3. Incluir todos los componentes técnicos (hardware) requeridos para la solución, el RNPN pone a disposición los enlaces de internet y las direcciones IP publicas necesarias para la solución; 4. Certificar que toda comunicación de voz que se establezca, será directamente derivada a los equipos que se instalarán en el centro de datos del RNPN, sin saltos en El Salvador hacia otros equipos, instituciones o infraestructuras; 5. El proveedor podrá utilizar los siguientes componentes que ya posee el RNPN: enlaces de datos e IP publica,



Planta telefónica, teléfonos, softphones; 6. Garantizar un nivel de calidad en la plataforma propuesta, consistente en: claridad de audio en las llamadas, llamadas sin cortes y pronta resolución de incidentes. El RNP podrá agregar minutos adicionales al paquete, el costo por minuto adicional no deberá de exceder el costo por minuto en el paquete contratado. **Sexta: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.** El Registro Nacional de las Personas Naturales pagará el importe del presente contrato con aplicación al presupuesto de fondos **GOES**. **Séptima: PROHIBICIONES.** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones emanados del presente contrato. La trasgresión de lo que aquí se prohíbe y además de las causales comprendidas en el artículo noventa y cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, dará lugar a la caducidad del contrato y el Registro Nacional de las Personas Naturales hará los trámites legales para hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **Octava: GARANTIAS.** La Garantía de Cumplimiento de Contrato deberá ser otorgada por la Contratista para garantizar las obligaciones emanadas del presente contrato, a satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales mediante una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, que deberá ser entregada a más tardar cinco días hábiles después de la recepción del contrato debidamente legalizado, equivalente a un diez por ciento (10%) de la suma total contratada, extendida a favor del RNP, solidaria e irrevocable y ser de ejecución inmediata a favor del RNP, para asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones que asuma en el contrato y que se vieran incumplidas, la vigencia de la garantía será por el plazo de ejecución del presente contrato, más treinta días calendario después de acordada y completada la liquidación del contrato. Para tal efecto se aceptará una garantía emitida por institución bancaria, compañía aseguradora o afianzadora debidamente autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. La falta de presentación de la garantía de cumplimiento del contrato constituye causal de caducidad del presente contrato. **Novena: PLAZO DE ENTREGA:** El servicio se deberá instalar y configurar en un plazo no mayor a dos semanas a partir de la firma del presente contrato. **Décima: PLAZO DE RECLAMOS.** El Registro Nacional de las Personas Naturales tendrá derecho a efectuar cualquier reclamo respecto a fallas, defectos en calidad del servicio. La Contratista proporcionará atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina de las ocho horas a las diecisiete horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente. **Décima Primera: MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte de la Contratista, respecto al suministro adjudicados en los términos estipulados, se aplicará lo dispuesto en el



artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, sin perjuicio de declarar la caducidad del contrato. **Décima Segunda: MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA:** El presente contrato podrá ser modificado y ampliado de común acuerdo; o prorrogado en su plazo de conformidad con la ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual deberá ser aprobada por el Registro Nacional de las Personas Naturales si fuere procedente; la Contratista deberá ampliar la garantía de cumplimiento del contrato. En todo caso y aparte de la facultad del RPNP para otorgar tal prórroga, ésta se formalizará por medio de resolución razonada, la cual formará parte del contrato que se modifica y será firmada por las partes contratantes; b) Cuando existan nuevas necesidades siempre vinculadas al objeto contractual; y c) Cuando surjan causas imprevistas. En tales casos, El Registro Nacional de las Personas Naturales emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación y/o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por las partes contratantes, para lo cual ese mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación y/o prórroga; **Décima Tercera: 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 a 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. La Contratista se compromete a pagar los gastos de las instancias y procesos, aun los llamados personales, ocasionados, aunque no hubiere condenación en costas. **Décima Cuarta: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte del presente contrato los documentos siguientes: a) La requisición de Compra de Bienes y Servicios número cero cuatro cuatro ocho uno, de fecha quince de junio de dos mil dieciséis; b) Los términos de referencia RPNP-055/2016; c) Acta de evaluación de ofertas de la comisión respectiva con la referencia UACI-LG-016/2016; d) Las adendas si las hubiese; e) La Oferta Económica y Técnica de la Contratista, sus documentos y anexos que la compongan; f) El acuerdo de adjudicación número cinco, de fecha ocho de septiembre de dos mil dieciséis, que consta en acta de sesión ordinaria número novecientos cinco, de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales; g) La Garantía de Cumplimiento de Contrato; h) Otros documentos que emanen del presente contrato. Lo exigido en una de las Secciones



de los referidos términos de referencia se entenderá como exigido en todas las demás y lo estipulado en cualesquiera parte del contrato, se entenderá como estipulado en todas. En caso de discrepancia entre estos documentos y el contrato prevalecerá este último. **Décima Quinta: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Toda controversia que surgiere entre el Registro Nacional de las Personas Naturales y La Contratista, se estará a lo dispuesto en el título VIII, capítulo I de la LACAP. **Décima Sexta: TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán, de común acuerdo dar por terminado el presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación. **Décima Séptima: NOTIFICACIONES.** Las notificaciones entre las partes se harán por escrito, tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: El Registro Nacional de Las Personas Naturales en: Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, y la Contratista, en Alameda Doctor Manuel Enrique Araujo y Calle nueva número uno, Edificio Palic, quinto nivel, Colonia Escalón, San Salvador. "\*\*\*\*\*" Doy fe que dichas firmas son auténticas por haber sido puestas ante mí y de su puño y letra por los comparecientes en el carácter en que actúan. Así se expresaron los otorgantes a quienes explique los efectos legales de esta acta que consta de cuatro folios útiles y leídos que les fue por mí íntegramente y en un solo acto, ratifican su contenido y firmamos por duplicado, DOY FE.-

Digicel

LCDA. MARIA MARGARITA VELADO PUENTES  
PRESIDENTA DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL RNPN

LIC. EDUARDO JOSÉ MORATAYA RUÍZ  
DIGICEL, S.A. DE C.V.

LIC. CARLOS IVÁN GARCÍA SAMAYOA  
NOTARIO

