

UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS  
ORDEN DE COMPRA:

No.00068

San Salvador, 16 de agosto de 2024.

Señores

DADA DADA Y CIA, S.A. DE C.V.

Presente.

Solicito se proporcione el servicio que se detalla en la presente ORDEN DE COMPRA al: VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE, y deberá ser entregado en el lugar indicado en: EL REVERSO DE ESTA ORDEN DE COMPRA.

ESPECÍFICO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO O SERVICIO	PRECIO UNITARIO SIN IVA	VALOR TOTAL SIN IVA
61403	1	SERVICIO	RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACION DE VERSIONES PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE COMUNICACIONES CALL CENTER DEL VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE	\$4,247.79	\$4,247.79
61901			13% IVA CREDITO FISCAL En caso de existir diferencias por causa de aproximación decimal en el cálculo del IVA se podrá facturar un monto menor al establecido en la Orden de Compra	-	\$552.21
			PROCESO CONTRATACIÓN DIRECTA N° CD - 003/2024 "RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACION DE VERSIONES PARA LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE COMUNICACIONES CALL CENTER DEL VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE"  FORMA DE PAGO: 60 DÍAS CALENDARIO, MYPES 30 DÍAS CALENDARIO VALIDEZ DE LA OFERTA: 60 DÍAS CALENDARIO CLASIFICACION DE LA EMPRESA: MEDIANA EMPRESA TIEMPO DE ENTREGA: EN UN PLAZO DE CINCO (05) DÍAS CALENDARIO, A PARTIR DE LA FECHA DE ORDEN DE INICIO EMITIDA POR EL ADMINISTRADOR DE ESTA ORDEN DE COMPRA GARANTIA: GARANTIA DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL VIGENCIA: DESDE LA FECHA DE SUSCRIPCION Y DURANTE EL PERIODO DE SEIS (6) MESES.  Administrador de la orden de compra: Ing. Víctor Manuel Aguilar Yáñez; correo: <a href="mailto:victor.yanez@mop.gob.sv">victor.yanez@mop.gob.sv</a> , tel: 2133-3600		
TOTAL CON IVA INCLUIDO					\$4,800.00

Pablo Espinoza

El valor total de esta ORDEN DE COMPRA ES: CUATRO MIL OCHOCIENTOS 00/100 DOLARES, con IVA incluido. El servicio detallado en esta ORDEN DE COMPRA deberá ser entregado en el lugar y tiempo indicado A PARTIR DE LA FECHA ESTABLECIDA EN LA ORDEN DE INICIO EMITIDA POR EL ADMINISTRADOR DE ESTA ORDEN DE COMPRA.

DATOS DE LA APLICACIÓN

UNIDAD PRESUPUESTARIA		LINEA DE TRABAJO	
81- FONDO DE ACTIVIDADES ESPECIALES		03- TRANSPORTE	
CIFRAS PRESUPUESTARIAS	FICHA	SOLICITUD DE COMPRA	NIT DEL SUMINISTRANTE
2024-4300-4-81-03-22-2	250	UAGL-VMT-027/2024	
OBSERVACIONES: FUENTE DE FINANCIAMIENTO FAE			

F.

LIC. NELSON EDUARDO REYES RIVAS  
VICEMINISTRO DE TRANSPORTE AD - HONOREM



### DETALLE DEL SERVICIO

#### PROCESO DE CONTRATACION DIRECTA - 03/2024

##### Especificaciones Técnicas del Servicio.

1. Este servicio debe incluir tanto el mantenimiento preventivo como correctivo de los componentes y herramientas ligadas a la solución DMS.  
Entre los que se detalla: Aplicación (software), servidor que aloja la solución, conectividad con enlace E1, enlace con la planta Panasonic, configuraciones generales, llamadas almacenadas, webphone de agentes y supervisor.
2. Revisión y monitoreo de los procesos vinculados a las llamadas internas y externas; las cuales deben estar disponibles y ser de la calidad requerida según los estándares.
3. Realizar y apoyar en la ejecución de copias de respaldo de registros de llamadas, respaldos de mensajerías de voz.
4. Recomendar, instalar y configurar nuevas actualizaciones que surgen a partir de las nuevas versiones del DMS; las cuales podrán ser colocadas vía remota o presencial en el ambiente o entorno alojado en Servidor.
5. Limpieza externa e interna cuando sea requerido o necesario, para el servidor Dell Power Edge EMC R450 (Clase: Telefonía), número de serie R450Q3FY22D; como también reparaciones básicas del servidor que aloja la solución DMS.

El mínimo de mantenimientos será de dos visitas de mantenimiento anuales.

6. Creación y configuración de recursos necesarios como por ejemplo altas y bajas de agentes así también como configuraciones de **requerimientos (entornos) especiales y/o extraordinarios**; se pone como ejemplo el nuevo entorno de call center, creado para las eventos o campañas temporales o especiales, en las cuales sea necesario la creación de un call center adicional asociado a un número diferente al de cabecera.

Es decir, en caso de que VMT necesite crear y configurar nuevos recursos de telefonía (o modificar los ya existentes) para atender un nuevo servicio, el proveedor apoyará en la definición, configuración y soporte para dichos servicios.

[En estos casos, si el servicio opera sábados y domingos, la cobertura de soporte y apoyo se extenderá también a estos días.]

7. Apoyo al área de redes y comunicación del VMT para resolver problemas de comunicación vinculados al traslado de paquetes gestionados por la planta telefónica DMS.
8. Apoyo en la resolución de problemas de comunicación, configuración y enlace con la planta Panasonic la cual está vinculada con la planta telefónica DMS.

Así también, configuraciones y comunicación con el enlace de telefonía (como E1) en coordinación con el proveedor del servicio de telefonía.

9. Configuración de los nuevos servicios que se pueden implementar en el sistema (mejoras de software). Cambios de accesos del tipo de llamadas salientes. Apertura para instalación de nuevas extensiones del tipo VoIP asociadas al call center y sus respectivos recursos.
10. De ser requerido por la institución, el servicio también puede incluir capacitaciones, las cuales podrán ser en formato presencial o en línea, de acuerdo a las necesidades del VMT; los temas a cubrir en dichas capacitaciones dependerán de las necesidades particulares del VMT.

- ✓ Y podrían ser desde nuevas funcionalidades que surgen a partir de la actualización de versión.
- ✓ Capacitaciones para transferir conocimiento a nuevo personal en VMT, ya sea personal operativo o personal técnico.

(Nuevos agentes, supervisor de agentes o personal de informática que apoya telefonía o redes).

- ✓ Para reforzar los conocimientos del personal actual según los diferentes roles (Nuevos agentes, supervisor de agentes o personal de informática que apoya telefonía o redes) que posee la plataforma DMS.

Al solicitar este servicio, se hará en coordinación con el proveedor, es decir el calendario y método se definirá en conjunto.

Las capacitaciones presenciales se impartirán en el Call Center ubicados actualmente en Soho, Centro Comercial Las Cascadas, Distrito de Antiguo Cuscatlán, Municipio de La Libertad Este, Departamento de La Libertad, caso contrario en las oficinas del proveedor.

11. Garantizar continuidad del servicio según lo establecido en las condiciones generales del servicio y vinculada con la Declaración de Cobertura de Servicios según SLA-Acuerdos de Niveles de Servicio.

#### OTRAS CONDICIONES:

- **FORMA DE PAGO:**

El pago se realizará por medio de cheques no negociables o transferencia bancaria a la cuenta del banco correspondiente, que para tal efecto designó el oferente a través del Formulario de Declaración Jurada de Cuenta Bancaria

- **LUGAR DE ENTREGA**

- a) Viceministerio de Transporte, Unidad de Informática y Tecnología del VMT  
Kilómetro 9, Carretera Panamericana, Contiguo a Holcim en el distrito de Santa Tecla,  
Municipio de la libertad Sur, departamento de la libertad.
- b) Vice ministerio de Transporte, Gerencia de Atención al Usuario, Unidad de Call Center  
Centro Comercial Las Cascadas, Plaza Soho, segundo nivel, Locales L-2-205 y L-2-206,  
Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

- **VIGENCIA DE LA ORDEN DE COMPRA Y PLAZO DE ENTREGA**

La vigencia de la orden de compra según corresponda será a partir de la fecha de su suscripción durante el periodo de SEIS (6) MESES

El plazo de la entrega del servicio no será mayor de CINCO (05) DIAS CALENDARIO, a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio otorgada por el Administrador de la Orden de Compra

- **GARANTIA:** El adjudicatario de la contratación deberá otorgar a favor del MOPT un pagaré, equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la contratación, con una vigencia que exceda en noventa (90) días el plazo de vigencia de la orden de compra, el cual deberá ser presentado en un plazo no mayor de ocho (8) días hábiles, posteriores a la fecha que sea notificada la orden de compra. (según formulario f8).

- Las condiciones establecidas en la oferta son parte de esta orden de compra y son de estricto cumplimiento.