



"Sobre el presente documento se elaboró una versión, pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el artículo 6 letras "a" y "f" y, 24 de la LAIP."

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 10/2022

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO,

, del domicilio de

con

Documento Único de Identidad número

en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director de Administración de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro - uno ocho cero ocho cero cinco - uno cero uno - cuatro, calidad acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**" y por otra parte

de

, con Documento Único de Identidad
y Número de Identificación Tributaria

actuando en nombre y
de la Sociedad **TELEMOVIL**

representación en mi calidad de

EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"; que se abrevia "TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.", sociedad

con

Número de Identificación Tributaria

y Tarjeta de Registro de Contribuyente número

tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad otorgada ante los oficios notariales de a las ocho horas del día

e inscrita en el Registro de Comercio al número
del Registro de Sociedades, el

b) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura de

Modificación de la Sociedad otorgada ante los oficios notariales de

a las dieciséis horas del día

e inscrita en el Registro de Comercio al

Registro de Sociedades, el

del

c)

fotocopia certificada del Testimonio de Escritura de Aumento de Capital Social, otorgada ante los oficios notariales de

a las diez horas del día
e inscrita en el Registro de

CONTRATO No. 10/2022

Página - 1 - de 8

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Comercio al número

el
d) fotocopia certificada del
Testimonio de Escritura de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios
notariales de a las catorce horas y quince minutos
del día e inscrita en el Registro de Comercio al
número del Registro de Sociedades el veintitrés de
febrero de dos mil cinco; e) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura de
Modificación al pacto social, otorgada ante los oficios notariales de
a las catorce horas del día
e inscrita en el Registro de Comercio al número
del Registro de Sociedades el

f) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura Pública de Modificación y
Aumento de Capital de la Sociedad otorgada ante los oficios notariales de
a las nueve horas del día , e
inscrita en el Registro de Comercio al del
Registro de Sociedades, el

g) fotocopia certificada
del Testimonio de Escritura de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios
notariales de a las once horas del día
e inscrita en el Registro de Comercio al número

el
h) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura Pública de
Transformación de Régimen de Capital Fijo a Variable y Modificación al Pacto Social,
otorgada ante los oficios notariales de a las ocho
horas del día e inscrita en el Registro de
Comercio al

de Sociedades, el i) fotocopia certificada del
Testimonio de Escritura Pública de Fusión por Absorción, otorgada ante los oficios
notariales de a las once horas del día
e inscrita en el Registro de Comercio al

el
j) fotocopia certificada del Testimonio de Escritura Pública de
Modificación de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de
a las ocho horas con treinta minutos del día
e inscrita en el Registro de Comercio

el
; k) copia certificada de Credencial de Elección de Junta Directiva, en
la cual se nombró a como Presidente de Junta Directiva de la
referida sociedad, celebrada el día para un
periodo de dos años, e inscrita en el Registro de Comercio al r

Paule



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

l) copia certificada de Credencial de Nombramiento de Director Ejecutivo, Director Financiero y Director de Operaciones, celebrada el día _____ mediante la cual se nombró como Director Ejecutivo a _____ e inscrita en el Registro de Comercio al número _____ del Registro de Sociedades el _____ y, m) copia certificada del Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo otorgada a las diecinueve horas con diez minutos el día _____ ante los oficios notariales de _____ por el señor _____ en su calidad de _____ de la referida sociedad, e inscrita en el Registro de Comercio al número _____ Registro de Otros Contratos Mercantiles el _____, en donde consta que estoy facultado para suscribir contratos como el presente; y que en el transcurso de este Instrumento me denominaré "**EL CONTRATISTA**", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Libre Gestión 02/2022, otorgamos el presente contrato de servicio "**PLATAFORMA MULTICANAL PARA ATENCIONES DE REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**", que se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** El contratista se compromete a brindar Servicios de Plataforma Multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor, según el detalle siguiente: a) Servicio en la nube de plataforma con diez (10) agentes para manejo de siete (7) redes sociales: WhatsApp, Telegram, Chat Web en Línea, correo electrónico, Facebook (muro), Messenger de Facebook y twitter; así como dos (2) administradores de la plataforma; todo ello según lo consignado y demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 02/2022. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA CENTAVOS (\$9,288.60)** que incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, los cuales serán pagados en DOCE (12) cuotas mensuales de **SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCO CENTAVOS (\$774.05)**, conforme al romano IX de los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 2/2022, según el detalle siguiente: El contratista deberá presentar los primeros quince días hábiles posteriores a la finalización de cada mes de servicio, la factura de consumidor final a nombre de la Defensoría del Consumidor adjuntando los respectivos reportes mensuales correspondientes. Los pagos se efectuarán sesenta (60) días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final, la que se entregará en la Dirección de Descentralización de la Defensoría en donde elaborarán el acta de

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por el (la) Director(a) de Descentralización, quien en este caso es el (la) administrador(a) del contrato y el contratista, así mismo el contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria designada para la realización de los pagos. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor Final presentada. **III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de DOCE (12) meses contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós. **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, el contratista se obliga a brindar el servicio: **a) Características mínimas requeridas** para la la plataforma multicanal para la atención de redes sociales y canales digitales, plataforma debe ser en la nube 24/7: 1. Plataforma multicanal con distribución automática, para centralizar la gestión integral de atención a las personas consumidoras; 2. Configuración de reglas de negocio para automatizar procesos de ruteo inteligente; 3. Roles de Supervisores y Agentes; 4. Reportes en tiempo real para monitorear la operación, que permita monitorear los agentes que tienen mensajes en cola para que un supervisor pueda tomar acciones sobre dichos mensajes; 5. Presentación de resultados de manera gráfica, detalle de sesiones por agente u operador; bitácora de agentes y de supervisor; 6. Reportes con opción a exportar a EXCEL; 7. Indicadores de productividad históricos; 8. Histórico detallado de conversaciones para consultar las gestiones en cualquier momento; 9. Integraciones con el Sistema de Gestión de Relación con el Cliente por sus siglas en inglés "CRM" (Customer Relationship Management), Bots (Robot para respuestas automáticas) de terceros; 8. Deberá contar con una Interfaz de Programación de aplicaciones, conocida por sus siglas en inglés "API (Application Programming Interface) personalizada para integrar con sistemas propios y/o exportar información en formato estándar; 10. El proveedor deberá asegurar brindar el servicio apegado a la idoneidad del diseño de los controles de normativas de la Seguridad de la Información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, ejemplo, Informe de auditoría, certificaciones, normas ISO/IEC 27017:2015 Seguridad en Servicios en la Nube, ISO/IEC 27018:2014 Tratamiento de Datos Personales en Servicios en la Nube.); 11. Evaluar la opinión de los clientes sobre de los tiempos de respuesta; 12. Diseño de encuestas de satisfacción para cada tipo de gestión; 13. Envío automático de la encuesta por medio del canal de contacto; 14. Evaluar rápidamente los índices de satisfacción de las personas consumidoras; 15. Vincular los resultados de las encuestas con la gestión de atención previa; 16. Plataforma que pueda ser utilizada y compatible desde una PC, Tablet o teléfono celular ANDROID e IOES. No se aceptará ninguna labor que se presente fuera del estándar antes descrito, así como las demás características mínimas requeridas en el romano VII de los Términos de Referencia. **b) Condiciones para el Servicio:** 1) Se requiere

Pach



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

la instalación y configuración de las cuentas de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor; 2) presentar cronograma de actividades para la implementación del servicio y los requerimientos por parte de la Defensoría del Consumidor. Servicio con Interfaz de Programación de aplicaciones, conocida por sus siglas en inglés "APIs" -Application Programming Interface- de las Redes Sociales, deberá incluirlo en la oferta y la solución para que no sea una limitante la implementación de la solución; 3) realizar pruebas de funcionamiento, que permitan a la Defensoría del Consumidor, recibir satisfactoriamente el servicio en la nube; 4) se deberá realizar formación de 16 personas de la Defensoría del Consumidor a través de video conferencia, sobre el uso del software en la nube para el personal de Dirección de Descentralización, Gerencia de Atención Descentralizada, Dirección de Centro de Solución de Controversias, Unidad de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas Informáticos. En un plazo de los primeros 5 días después de adjudicado/contratado el servicio; 5) durante el periodo de la contratación se debe brindar soporte local inmediato sobre cualquier inconveniente, en los servicios prestados, para lo cual debe de especificar la información de contacto. Contando con soporte todos los días de la semana incluidos sábados y domingo y demás días no hábiles las 24 horas del día; de igual forma se requiere soporte por medios tecnológicos según corresponda. Si se detectase un inconveniente de mal funcionamiento o desconexión de la plataforma que impida realizar el servicio institucional de la Defensoría del Consumidor se aplicará el siguiente procedimiento: a) Al identificar un técnico de la Defensoría que la plataforma no está activa (validada con otro técnico), deberá enviar un correo electrónico o un mensaje al grupo de soporte de WhatsApp del proveedor para apertura de ticket de gestión. b) A partir de la notificación del sistema de ticket o WhatsApp (según grupo creado), se comienza a contar el tiempo de inactividad hasta la notificación y verificación que el servicio se ha establecido. c) La interrupción del funcionamiento de la plataforma deberá documentarse mediante la bitácora para verificación del área técnica de la Defensoría del Consumidor y Administrador de Contrato, para determinar el tiempo del servicio no recibido de manera matemática de la siguiente forma: Tiempo de desconexión: Duración entre el momento que se reporta el mal funcionamiento de la plataforma y la respuesta del proveedor para su solución (restablecimiento de la funcionalidad de la plataforma). Los márgenes de tolerancia para establecer la **interrupción del servicio no recibido el cual se reflejará al momento de emitir** la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace serán los siguientes: I. Hasta 5 minutos; 5% el cual será reflejado al momento de presentar la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace. III. Más de 5 minutos hasta 8 minutos, 7% al momento de presentar la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace. II. Más de 8 minutos, 10% al momento de presentar la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace. **CONDICIONES MINIMAS DE SEGURIDAD:** El contratista deberá garantizar las condiciones mínimas de seguridad y confidencialidad

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de la información. El proveedor deberá asegurar brindar el servicio apegados a la idoneidad del diseño de los controles de normativas de la Seguridad de la Información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, ejemplo, Informe de auditoría, certificaciones, normas ISO/IEC 27017:2015 Seguridad en Servicios en la Nube, ISO/IEC 27018:2014 Tratamiento de Datos Personales en Servicios en la Nube en idioma castellano. **V) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado por el contratista en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor Oficina Central Defensoría del Consumidor, dirección: Calle Circunvalación # 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. **VI) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría se obliga a pagar al contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato, a facilitar el acceso a sus oficinas para que el personal técnico y de mantenimiento designado por el contratista, pueda llevar a cabo las instalaciones, reparaciones o modificaciones que permitan la prestación efectiva del servicio contratado. **VII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que el precio del presente contrato será cubierto con fondos GOES del presupuesto dos mil veintidós, para lo cual, se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente. **VIII) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), se designa como administrador del presente contrato al (la) Director(a) de Descentralización de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. **IX) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato el contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de **NOVECIENTOS VEINTIOCHO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON COCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$928.86)**, equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de TRECE MESES contados a partir de la vigencia del contrato y deberá ser presentada dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales. **XI) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP y demás normativa aplicable. **XII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

señalado en el inciso primero del artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora por parte del contratista en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la citada Ley. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: los Términos de Referencia del Proceso de Libre Gestión 02/2022, oferta económica, oferta técnica, garantía de cumplimiento de contrato y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XIV) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Cuando los servicios no sean prestados en la forma contratada, el administrador del contrato formulará por escrito el reclamo respectivo al contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso al corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XV) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en los artículos 83 y 83-A de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, siempre que concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, y b) cuando existan nuevas necesidades por causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVI) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad con el artículo 86 de la LACAP, el contratista podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, por causa no imputable al contratista debidamente comprobado. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XVII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) con excepción del arbitraje. **XVIII) JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se


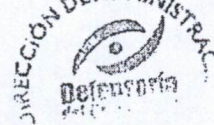
Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

someten. XIX) **LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal efecto la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio # 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv; Para el Contratista:

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los tres días del mes de enero de dos mil veintidós.

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano
Director de Administración
Defensoría del Consumidor

TELEMOVIL EL SALVADOR S.A. de C.V.

Paula