



CONAMYPE

**CONTRATO DE SERVICIOS
N° 01CN/2020 GOES**

NOSOTROS: Por una parte, **PAUL DAVID STEINER WHIGHAM**, de [REDACTED] años de edad, Comerciante, del domicilio de [REDACTED] con Documento Único de Identidad Número [REDACTED] actuando en nombre y representación en mi calidad de Presidente de la Junta Directiva de la **COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**, Institución Autónoma de Derecho Público del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce – ciento cincuenta y un mil ciento diecisiete – ciento seis - uno, calidad que compruebo por medio de: a) Decreto Legislativo número OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO, de fecha quince de noviembre de dos mil diecisiete, publicado en el Diario Oficial número DOSCIENTOS VEINTIDÓS, Tomo CUATROCIENTOS DIECISIETE, correspondiente al veintiocho del mismo mes y año, en donde consta que se reformó el contenido de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa y se creó la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, como una Institución Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio; con autonomía administrativa y técnica, la cual estará regida por una Junta Directiva que es su Órgano Superior de Dirección y que el Presidente de la misma tiene la facultad de otorgar actos como el presente, previa autorización de la Junta Directiva; b) Acuerdo Ejecutivo número OCHENTA Y CUATRO, de fecha catorce de junio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número CIENTO ONCE, Tomo CUATROCIENTOS VEINTITRÉS, correspondiente al mismo día, por medio del cual se me nombró como Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, a partir de esa fecha y para terminar un período legal de funciones de cinco años que finaliza el día seis de diciembre de dos mil veintidós; c) Certificación emitida por el Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, Conan Tonathiu Castro, el día catorce de junio de dos mil diecinueve, en la cual consta que en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva esa Presidencia, se encuentra el Acta de las once horas del referido día, en la que se advierte que fui juramentado como Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; y, d) Certificación del PUNTO CINCO PUNTO DOS PUNTO TRES del Acta número TREINTA Y SEIS, extendida en esta ciudad el día ocho de enero de dos mil veinte, en la cual consta que en sesión de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la

Micro y Pequeña Empresa, celebrada en la ciudad de San Salvador el día siete del mismo mes y año, se acordó autorizarme a suscribir el presente instrumento, que para los efectos del presente contrato me denominaré: "LA CONTRATANTE" o "LA CONAMYPE"; y por otra parte, **CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO**, de [REDACTED] años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] con Documento Único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria [REDACTED] [REDACTED] actuando en nombre y representación, en mi calidad de APODERADO ESPECIAL de la Sociedad **CTE TELECOM PERSONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse como **CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**, persona jurídica [REDACTED] Número de Identificación Tributaria [REDACTED] [REDACTED] cuya personería compruebo con: 1) Escritura Pública de Modificación al Pacto Social de la Sociedad **CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**, celebrada en la ciudad de San Salvador a las ocho horas y quince minutos del día primero de junio de dos mil quince, ante los oficios notariales de la Licenciada Oiga Lissette Serpas Montoya, inscrita en el Registro de Comercio al número **SESENTA Y CUATRO** del Libro **TRES MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS** del Registro de Sociedades, con fecha veintinueve del mismo mes y año, siendo esta Escritura de Modificación la que incorpora en un solo texto todos los estatutos y cláusulas que rigen a la Sociedad; en consecuencia, es el único texto legal que la rige a futuro, en donde consta que dicha Sociedad es de la denominación antes referida, que su plazo es indefinido, que la administración de la misma estará a cargo de una Junta Directiva, quienes durarán en funciones por un período de tres años, y que el uso de la firma social y la representación legal corresponde al Director Presidente o al Gerente General de manera conjunta o separada, estando facultados para otorgar todos los actos y operaciones correspondientes a la finalidad social de conformidad a los límites establecidos en Pacto Social, así como para otorgar poderes; 2) Certificación de Credencial de Reestructuración de la Junta Directiva de la Sociedad **CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.**, extendida por la Secretaria de la Sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas a los catorce días del mes de septiembre de dos mil dieciocho, inscrita en el Registro de Comercio al número **DIECISÉIS**, del Libro **TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA Y DOS** del Registro de Sociedades, en la que consta: Que en el Libro de Actas de la Junta General de Accionistas que lleva la Sociedad, se encuentra asentado el Punto **UNO** del Acta número **TREINTA Y SEIS** de la sesión celebrada en la misma fecha, mediante la cual se acordó reestructurar a la Junta Directiva de la Sociedad, y se eligió a **Oscar Ricardo Peña Chacón** como Director Presidente, para un período de

funciones que finaliza el trece de junio de dos mil veintiuno; 3) Certificación de Credencial de Nombramiento de Gerente de la Sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., extendida por la Directora Secretaria de la Junta Directiva a los quince días del mes de junio de dos mil dieciocho, inscrita en el Registro de Comercio al número CATORCE, del Libro TRES MIL NOVECIENTOS SIETE del Registro de Sociedades, el día dieciocho del mismo mes y año, en la que consta: Que en el Libro de Actas de la Junta Directiva de la Sociedad, se encuentra asentado el Punto UNO del Acta número CUARENTA Y SIETE de la sesión celebrada el día trece del mismo mes y año, mediante la cual se realizó la elección del Gerente General de la Sociedad, resultando electo Rafael Balmore Menjivar Morales, quien ejercerá sus funciones hasta el día trece de junio del año dos mil veintiuno; y 4) Escritura Pública de Poder Especial otorgado en la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día diecinueve de junio de dos mil dieciocho, ante los oficios notariales de la Licenciada Beatriz Guadalupe Anaya Romero, inscrita en el Registro de Comercio al número DOS del Libro UN MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y UNO, del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el día veintiuno del mismo mes y año, en el cual consta que el señor Rafael Balmore Menjivar Morales, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la Sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., me confirió Poder Especial, para que en nombre de su representada pudiera celebrar y formalizar actos como el presente, quien en el transcurso de este instrumento me denominaré: **"LA CONTRATISTA"**, y en el carácter antes dicho **OTORGAMOS: DECLARACIONES GENERALES: "LA CONTRATANTE"** declara: 1º) Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato se han reservado de los fondos GOES asignados a CONAMYPE, la suma de hasta **CIENTO OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$108,572.99)**, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC); 2º) Que tiene establecido su domicilio en la ciudad de San Salvador, la cual señala para los fines y efectos legales de este contrato, 3º) Que la adjudicación del presente contrato se realizó a través de la LICITACION ABIERTA DR-CAFTA LA No. 03/2020 – CONAMYPE, denominada: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ENLACES DE INTERNET, TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MOVIL) PARA LA CONAMYPE, DURANTE EL AÑO 2020; **"LA CONTRATISTA"** por su parte declara: a) Ser de nacionalidad Salvadoreña y no invocar la protección de ningún Gobierno Extranjero, bajo pena de perder en beneficio del Estado y Gobierno de El Salvador todo derecho derivado de este contrato, b) Que tiene capacidad jurídica para contratar y que reúne las condiciones técnicas y económicas para obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este contrato, c) Que tiene establecido su domicilio en el municipio de San Salvador, el cual

señala como Domicilio Especial para los efectos de este contrato, d) Que conoce el contenido de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento, a los cuales se somete a cumplir; así también, los requisitos que establece este contrato, 4º) Ambas partes declaran aceptar el contenido de los anexos que enseguida se señalan, de los cuales tienen conocimiento y los consideran como parte integrante del presente contrato: i) Solicitud de compra, ii) Bases de la Licitación Abierta DR-CAFTA LA No. 03/2020 CONAMYPE, iii) La Oferta Técnica, documentación legal, financiera y la Oferta Económica de **LA CONTRATISTA**; iv) Cuadro de evaluación de ofertas y recomendación de la Comisión Evaluadora de Ofertas; v) Resolución de Junta Directiva de la CONAMYPE; vi) Notificación, vii) Garantía de cumplimiento de contrato y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán integrados de forma conjunta; en caso de discrepancia entre alguno de estos documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del contrato es establecer los compromisos adquiridos por las partes, en donde “**LA CONTRATISTA**” se obliga a proporcionar a “**LA CONTRATANTE**”, la “**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ENLACES DE INTERNET, TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MOVIL) PARA LA CONAMYPE, DURANTE EL AÑO 2020 – ÍTEM 1 ENLACES IP E INTERNET REGIONALES; e, ÍTEM 2 SERVICIOS DE TELEFONÍA: TELEFONÍA FIJA (SIP) / TELEFONÍA FIJA ANALÓGICA, TELEFONÍA MOVIL CON PLAN DE DATOS.** **SEGUNDA: LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN:** El plazo para la ejecución de los servicios será del día uno de febrero al treinta y uno de diciembre de dos mil veinte. En caso de que los servicios no inicien exactamente el uno de febrero de dos mil veinte, el primer pago que se efectúe a **LA CONTRATISTA** se hará de forma proporcional al mes que inicie efectivamente el servicio, contados a partir de la fecha de inicio establecida en el Contrato. **LA CONTRATISTA** no podrá suspender ninguno de los servicios vigentes en el siguiente ejercicio fiscal hasta que se garantice que los servicios del nuevo contrato estén debidamente funcionando, la continuidad del servicio será hasta un máximo de tiempo igual al establecido en el contrato, pudiendo CONAMYPE dar por finalizada la prórroga antes de dicho plazo, de acuerdo a los intereses del Estado. El costo de la continuidad de los servicios será cargado al presupuesto que se encuentre vigente en el año de la ampliación del servicio. Para el Ítem 1 **LA CONTRATISTA** deberá entregar el servicio en las oficinas de la CONAMYPE conforme al detalle siguiente: **CONAMYPE – CENTROS REGIONALES – ZONAS URBANAS: Doce (12) Enlaces de internet dedicado de 6 Mbps como mínimo en cada uno de los Centros Regionales y Centros de Desarrollo Artesanal (CDART), incluyendo toda la infraestructura para la normal prestación del servicio, instalados en cada Centro Regional según detalle: 1. Centro Regional de Santa Ana, ubicado en 9ª Calle Oriente #7, Santa Ana (frente a hospital**

pro familia). 2. Centro Regional de Sonsonate, ubicado en 7ª Calle Oriente, #16, Colonia Ghiringhello, Sonsonate. 3. Centro Regional de Zacatecoluca, ubicado en la Avenida José Simeón Cañas, #48, Zacatecoluca. 4. Centro Regional de San Miguel, ubicado en la octava calle oriente y segunda avenida norte No 210, Barrio la Cruz, San Miguel. 5. Centro Regional de La Unión, ubicado en 3ª calle Poniente, Barrio San Carlos, casa #6-43, La Unión. 6. Centro Regional Chalatenango ubicado en Centro Comercial Don Yon, Locales 42-47, ubicado en la carretera Troncal del Norte, Kilometro Cuarenta y Ocho y Medio, Caserío El Coyolito, Municipio de Tejutla, departamento de Chalatenango. 7. Centro Regional Cojutepeque ubicado en Barrio Concepción, Casa No. 4-5, Cojutepeque, Cuscatlán. 8. Centro Regional de La Libertad ubicado en Av. Manuel Gallardo # 2-6, Barrio Belén, Santa Tecla. 9. Centro de Desarrollo Artesanal de Ilobasco, ubicado en Av. Carlos Bonilla, Barrio El Calvario #25, Ilobasco, Cabañas. 10. Centro de Desarrollo Artesanal de Nahuizalco, ubicado en 3a Calle Poniente, Barrio La Trinidad, No. 3 Nahuizalco. 11. Centro de Desarrollo Artesanal de La Palma, ubicado en Barrio San Antonio, contiguo a Ludoteca NAVES, La Palma Chalatenango. 12. Centro de Desarrollo Artesanal de San Miguel, ubicado en 2º Avenida Sur, No. 106 del municipio y departamento de San Miguel. Para cada enlace **LA CONTRATISTA** deberá proporcionar una IP pública estática para la administración de los mismos. Los cambios de ubicaciones (si hubieren), se deberán realizar sin costo alguno para **LA CONTRATANTE** en un plazo de hasta cuatro semanas calendario. TERCERA: **PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio por los servicios es de hasta **CIENTO OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$108,572.99)**, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC); de los cuales para el **ÍTEM 1** se establece un precio de hasta **VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 23,364.00)**; con IVA y CESC incluidos, para los Doce (12) Enlaces de internet dedicado de 6 Mbps como mínimo en cada uno de los Centros Regionales y Centros de Desarrollo Artesanal (CDART), incluyendo toda la infraestructura para la normal prestación del servicio, instalados en cada Centro Regional, tendrán un costo mensual de **UN MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,800.00)** y en total por el plazo contratado es de **DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$19,800.00)**; correspondiendo los restantes **TRES MIL QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,564.00)** al Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia, que **LA CONTRATISTA** asume dentro del precio de los servicios. Y para el **ÍTEM**

2 un precio de hasta **OCHENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$85,208.99)** con IVA y CESC incluidos, de los cuales hasta **DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$10,000.00)**, corresponden al servicio de Telefonía Fija (SIP); hasta **CINCO MIL NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CATORCE CENTAVOS DE DÓLAR (\$5,095.14)**, corresponden al servicio de telefonía Fija Analógica; y, hasta **SETENTA MIL CIENTO TRECE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$70,113.85)**, corresponden a telefonía celular, todo de conformidad a las bases de licitación y a la oferta realizada y aceptada. La forma de pago se hará mensualmente con posterioridad a la prestación del servicio. Para el trámite de pago se deberá presentar original de factura de consumidor final a nombre de CONAMYPE, copia de contrato y original del acta de recepción total o parcial, por los servicios realizados emitida por el Administrador del Contrato y el otorgamiento por parte de "LA CONTRATISTA" a favor de CONAMYPE de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato. La factura podrá ser pagada dentro de los treinta días calendario siguientes para Micro y Pequeñas Empresas, y de los sesenta días siguientes para Medianas y Grandes Empresas después de haberse recibido en la Tesorería de CONAMYPE, ubicadas en el Condominio Centro Internacional de Servicios, Alameda Juan Pablo II y Diecinueve Avenida Norte, San Salvador, los días lunes y jueves de cada semana. **CUARTA: MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA:** De común acuerdo, el presente contrato podrá ser modificado, por medio de Resolución emitida por la autoridad competente. Las modificaciones podrán ser originadas por cualquiera de las dos partes involucradas, para lo cual las partes deberán presentar carta exponiendo las modificaciones que correspondan debidamente justificadas, en la cual se indiquen las razones del caso. "LA CONTRATANTE", se reserva el derecho de aprobar las modificaciones solicitadas; no se podrá incrementar el precio del contrato; en cuanto al plazo este podrá ser ampliado por un período menor o igual a la inicial, todo de acuerdo a la LACAP. **QUINTA: MULTA POR MORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** En caso de mora en el cumplimiento por parte de "LA CONTRATISTA" de las obligaciones establecidas en el presente contrato, se aplicarán las sanciones o multas establecidas en la LACAP. "LA CONTRATISTA" expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o del presente contrato, las que serán impuestas por "LA CONTRATANTE", a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **SEXTA: OBLIGACIONES DE "LA CONTRATISTA":** "LA CONTRATISTA", se obliga a realizar a satisfacción de "LA CONTRATANTE", los siguientes productos esperados: **1) ÍTEM 1 - ENLACES IP E INTERNET REGIONALES. A) CONDICIONES GENERALES ENLACES IP:** 1) Arquitectura Ethernet de ancho de banda garantizado; 2) Si para realizar la interconexión de las redes del proveedor y la institución fuese necesario realizar alguna configuración o proveer

algún equipo que garantice el funcionamiento según las especificaciones de las bases, será responsabilidad de **LA CONTRATISTA** sin ningún costo adicional; y, 3) La ubicación de cualquier equipo del proveedor será indicada por la institución a través del responsable respectivo. **B) CONDICIONES GENERALES ENLACES E INTERNET:** 1) Servicios de Internet dedicado, con ancho de banda garantizado entre el contratante, el proveedor y el n USA. 2) Deberán proveerse las direcciones IP públicas solicitadas para cada enlace. 3) Las IP públicas proporcionadas deben ser totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de Listas Negras. Esto debe aplicarse a nivel del rango proporcionado y al rango general del ISP. Es responsabilidad de **LA CONTRATISTA** garantizar esto y hacer las gestiones necesarias para que sean liberadas. Para garantizar este ítem, el proveedor deberá indicar el rango de direcciones que proporcionará y el Administrador del Contrato se reserva el derecho de verificar el estado de las Ips mediante herramientas tales como: <http://www.uceprotect.net/>, Las Ips proporcionadas no deben estar listadas en ninguna categoría o nivel donde indique que dichas Ips no son totalmente limpias. **Nota:** Al momento de recibir los servicios de Internet, **LA CONTRATISTA** certificará ante el Administrador del Contrato correspondiente, que las direcciones IP asignadas deben ser totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de Listas Negras. 4) Servicios de Internet dedicado, con ancho de banda garantizado entre el proveedor y el backbone en USA, el cual debe ser garantizado. Con una relación de compresión en los enlaces. 1:1. Luego de instalado el servicio, el ISP deberá realizar la certificación del ancho de banda y relación de compresión contratada. 5) Deberá ser entregado mediante interfaces Ethernet. 6) Con la solución se deberá proporcionar un servicio de DNS y cualquier configuración para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios entregados por los servidores de CONAMYPE. 7) Proporcionar acceso a una herramienta de monitoreo, para revisar el comportamiento de los enlaces contratados. 8) Los equipos instalados por **LA CONTRATISTA** no deben provocar conflicto o ser mutuamente excluyentes con la infraestructura instalada en la institución, cuando exista conflicto es responsabilidad de **LA CONTRATISTA** armonizar el funcionamiento, asesorando a la institución para la solución de algún conflicto. 9) Todos los servicios de Internet, deberán tener una disponibilidad (SLA) no menor del 99.9% del tiempo contratado. 10) Es total responsabilidad de **LA CONTRATISTA** del servicio asegurar la compatibilidad de los equipos y proveer cualquier otro accesorio o dispositivo necesario para la conexión entre su equipo y los equipos de CONAMYPE. **c) FALLAS Y REPARACIONES DE LOS ENLACES PARA INTERNET:** Se considerará que un enlace o acceso estuvo inoperable desde el momento que ocurra una falla, presentándose una o más de las situaciones expuestas en lo descrito a continuación, y esta a su vez sea detectada por CONAMYPE. La disponibilidad del Servicio se basará en las siguientes condiciones: 1.

No se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las interrupciones del servicio que pudieran producirse por causas imputables a **LA CONTRATANTE**. 2. CONAMYPE facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por los proveedores del servicio, para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso quedará fuera del cálculo de la disponibilidad. 3. Los diferentes equipos de línea de la conexión de acceso estarán permanentemente encendidos para todas las interfaces de la red de **LA CONTRATANTE**. 4. Quedan excluidas interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor que no estuviesen consideradas por el proveedor, por ejemplo desastres naturales, daños por accidentes en la infraestructura, Casos Fortuitos como por ejemplo: actos de vandalismo los cuales deben de estar debidamente documentados. 5. En el caso de mantenimiento en la red del proveedor, este deberá de notificarlo con al menos 48 horas de anticipación para que CONAMYPE pueda tomar las medidas respectivas. **MECANISMO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS.**

1. Ante una solicitud de configuración, asistencia técnica, falla o daño sufrido por el servicio de enlaces prestados, **LA CONTRATANTE** dará aviso a **LA CONTRATISTA**, quien emitirá el ticket de recepción con un número asignado al requerimiento o reclamo. 2. El mecanismo a utilizar para interponer un requerimiento o reclamo, será por medio de una llamada Telefónica, correo electrónico o personalmente, al Centro de Atención de Requerimientos (NOC o HelpDesk) del proveedor, la cual será realizada por el área encargada de la supervisión de las comunicaciones en cada institución o la persona designada para ello. El requerimiento o reclamo se considerará atendido o reparado según el caso, cuando los enlaces o servicios operen de acuerdo a los estándares de calidad del servicio establecidos en este contrato y sea verificado el cumplimiento del servicio. 3. **LA CONTRATISTA** deberá tener un centro de atención para el reporte de fallas o consultas de los servicios (NOC o HelpDesk) las 24 horas X 365 días. 4. **LA CONTRATISTA** deberá proporcionar un monitoreo proactivo de todos los servicios y se requerirá la presencia de un técnico a partir del momento de detectarse la falla por parte del personal destinado a la verificación de los mismos, aun cuando el requerimiento todavía no haya sido generado por el cliente. El Administrador del Contrato en coordinación con el proveedor, definirán los sitios considerados como críticos los cuales deberán ser atendidos no importando la hora en que se dé el incidente. 5. **LA CONTRATISTA** deberá indicar el número de Teléfono: del NOC o HelpDesk y Garantizar la atención las 24 horas X 365 días, para el procedimiento de recepción de casos y asignación de tickets. 6. Será responsabilidad de **LA CONTRATISTA** garantizar la continua operatividad y funcionamiento de los servicios, para lo cual los problemas deberán ser atendidos con la presencia de un técnico en el lugar donde sean reportados, si fuere necesario. 7. En casos de solicitudes realizadas al NOC o HelpDesk, para asistencia técnica o nuevas configuraciones,

la empresa tendrá como máximo para brindar respuesta, 2 Horas. II) **ÍTEM 1 SERVICIOS DE TELEFONÍA: TELEFONÍA FIJA (SIP) / TELEFONÍA FIJA ANALÓGICA, TELEFONÍA MOVIL CON PLAN DE DATOS.** A) **TELEFONÍA FIJA (SIP)** Contratación de un (1) Enlace SIP de TELEFONÍA con 200 DID números y 60 canales, a ser ubicado en las Oficinas Centrales CONAMYPE, UBICADA EN ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, En caso de un nuevo proveedor, será necesario que realice ante la SIGET las gestiones necesarias por la portabilidad. CONAMYPE podrá aumentar o disminuir la cantidad de SIP, sin alterar las condiciones establecidas en el contrato, redistribuyendo la cantidad de minutos en otras líneas u otras direcciones, así mismo los E1 podrán requerirse en su momento SIP para el caso de las oficinas centrales. B) **TELEFONÍA FIJA ANALÓGICA: Contratación de Veintiséis (26) líneas** analógicas distribuidas en QUINCE oficinas de la CONAMYPE. 1) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en las Oficinas Centrales de la CONAMYPE ubicadas en Condominio Centro Internacional de Servicios, Alameda Juan Pablo II y Diecinueve Avenida Norte, San Salvador; 2) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de Santa Ana, ubicado en 9ª Calle Oriente #7, Santa Ana (frente a hospital pro familia), Santa Ana; 3) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de Sonsonate, ubicado en 7ª Calle Oriente, #16, Colonia Ghiringhello, Sonsonate, Sonsonate; 4) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de Zacatecoluca, ubicado en Avenida José Simeón Cañas, #48, Zacatecoluca; 5) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional Cojutepeque, ubicado en Barrio Concepción, Casa No. 4-5, Cojutepeque, Cuscatlán; 6) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de San Miguel, ubicado en la octava Calle Oriente y Segunda Avenida norte No 210, Barrio la Cruz, San Miguel; 7) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de La Unión, ubicado en 3ª calle Poniente, Barrio San Carlos, casa #6-43, La Unión; 8) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional de Chalatenango ubicado en Centro Comercial Don Yon, Locales 42-47, ubicado en la carretera Troncal del Norte, Kilometro Cuarenta y Ocho y Medio, Caserío El Coyolito, Municipio de Tejutla, departamento de Chalatenango; 9) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en Centro Regional La Libertad, ubicado en Avenida Manuel Gallardo# 2-6, Barrio Belén, Santa Tecla; 10) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en el Centro de Desarrollo Artesanal de Ilobasco, ubicado en Avenida Carlos Bonilla, Barrio El Calvario, # 25, Ilobasco, Cabañas; 11) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en el Centro de Desarrollo Artesanal de Nahuizalco, ubicado en 3ra Calle Poniente, Barrio La Trinidad, #3, Nahuizalco; 12) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en el Centro de Desarrollo Artesanal de La Palma, ubicado en Barrio San Antonio, contiguo Ludoteca Naves, La Palma, Chalatenango; y, 13) Dos (2) Líneas Telefónicas analógicas en el Centro de Desarrollo Artesanal de San Miguel, ubicado en 2º Avenida Sur, No. 106 del municipio y departamento de San Miguel. C) **TELEFONÍA CELULAR:** 1)

Contratación de **Cuatro (4) líneas** con Plan Regional de 20GB de datos nacional y 5 GB de datos Regional y \$30.00 de saldo para llamadas de voz (Gama Alta). **2) Contratación de Cuarenta y seis (46) líneas** celulares con servicios de voz y acceso a Internet con los siguientes Planes: Plan Regional de 5GB de datos Nacional y 3 GB de datos Regional, con \$20.00 de saldo para llamadas de voz (Gama Media). **3) Contratación de Veintitrés (23) líneas** celulares con servicios de voz con el siguiente Plan: Plan Regional de 1GB de datos y con \$15.00 de saldo para llamadas de voz (Gama baja). **4) suministro de herramienta de administración telefónica vía web para las líneas contratadas, sin costo.**

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS APARATOS TELEFÓNICOS: LA CONTRATISTA presentará los modelos de teléfonos de gama alta, media y baja según corresponda, los modelos de los celulares a presentar serán aquellos que tenga en ese momento recién liberados o distribuidos en el mercado, no se aceptarán gamas que ya tengan más de un año de haber sido comercializadas en el mercado y estas deberán presentarse al Administrador de Contrato para ser aprobadas. Se deberá presentar el brochure de los aparatos telefónicos a suministrar. Se podrá presentar más de una opción por cada uno de los equipos se deberán presentar brochure que especifique todas las características de los mismos. Es de carácter obligatorio que los equipos proporcionados por LA CONTRATISTA, posean seguro por robo o extravío. Los aparatos telefónicos deberán ser proporcionados por la LA CONTRATISTA sin costo alguno para la CONAMYPE.

D) CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA TELEFONÍA FIJA Y CELULAR:

- 1) Todo el tráfico que se cruce entre los E1's, telefonía analógica y celulares contratados, deberá de tener un costo de \$0.00 (Cero USD); para gozar de este beneficio se podrá marcar usando códigos abreviados (marcación corta) y número de teléfono de 8 dígitos. De igual forma los siguientes servicios deberán ser sin costo para la Institución: a) Asistencia de servicio al cliente; b) Llamada en espera; y, c) Conferencia tripartita.
- 2) Se deberá proveer como mínimo 100 (CEN) números DID por cada E1 suministrado.
- 3) La instalación de todos los servicios solicitados se deberán realizar en las Direcciones señaladas en las bases de licitación y el presente Contrato.
- 4) El Administrador del Contrato podrá solicitar configuraciones de bloqueo/activación en los aparatos celulares para las siguiente modalidades: a) Por cantidad de minutos consumidos a números fuera del grupo; b) Por montos específicos; c) Por números específicos; d) Acceso a llamadas celulares, internacionales y números fijos; e) Acceso a identificador de llamadas si fuese necesario; f) Envío y recepción de Mensajes SMS y MMS; g) Navegación de datos GPRS/EDGE/3G/4G; h) Cobro revertido. Las solicitudes de los servicios arriba descritos no deberán tener ningún costo para LA CONTRATANTE.
- 5) LA CONTRATISTA deberá bloquear la recepción de mensajes SMS de carácter promocionales.
- 6) LA CONTRATISTA deberá proporcionar una herramienta gratuita de gestión y administración de los servicios de Telefonía, accesible vía Web desde la

CONAMYPE. 7) **LA CONTRATISTA** deberá proporcionar, los beneficios en costos y servicios ofrecidos en su propuesta, al momento de adicionar o generar un requerimiento en cualquiera de los servicios contratados.. 8) Se deberán considerar seguros contra robo, hurto, daño, fraude o extravío para todos los aparatos celulares proporcionados. Se deberán describir los costos para las incidencias posteriores por cada uno de los aparatos. 9) La institución podrá requerir la adición de nuevas líneas telefónicas. Estos deberán tener costos iguales que los ya contratados. 10) La atención de solicitudes para la instalación o habilitación de nuevos servicios, deberán realizarse en los periodos siguientes: a. E1 de voz, máximo de 8 días hábiles. b. Nueva Línea analógica, máximo 8 días hábiles. c. Nueva Línea Celular, máximo 5 días hábiles. Todos contados a partir de la fecha de recibida por parte del proveedor la orden de contratación emitida por el Administrador de Contrato. 11) Si una línea excediera el límite establecido en el plan de voz, podrá seguir llamando a los números contemplados en el grupo de la institución, pero limitar las salidas a otros números externos, para evitar cobros por exceso de consumo. 12) El cobro dentro del plan contratado de cada línea deberá de ser al segundo exacto, dentro del monto del plan establecido. 13) No se podrá suspender ninguno de los servicio, total o parcial, vigentes hasta que se garantice que los servicios del nuevo contrato estén debidamente funcionando. El tiempo adicional se pagará proporcionalmente por los servicios efectivamente prestados, manteniendo las mismas condiciones del contrato expirado; y 14) El oferente deberá garantizar el 100% de interconectividad entre operadores telefónicos a nivel nacional. **SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:** El Jefe de la Unidad de Informática, Licenciado **CARLOS EFRAÍN SERMEÑO MURILLO**, será el Administrador del Contrato para el **Ítem 1**; y, el Jefe de la Unidad de Servicios Generales, Ingeniero **MELVIN EFRAÍN SANTOS AGUILAR**, será el Administrador del Contrato para el **Ítem 2**, quienes son responsables de la administración del presente contrato, así como dar seguimiento y supervisión a los trabajos que realice "**LA CONTRATISTA**", recepcionar los mismos a través de la elaboración de las actas de recepción parcial o total autorizando así el respectivo pago, de acuerdo a lo indicado en la LACAP y su Reglamento. Los administradores del Contrato y/o personal designado deberán informar al titular por medio de la GAC de cualquier inconformidad, a efecto de hacer efectiva la aplicación de las multas con base al artículo ochenta y cinco de la LACAP o de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato; Los Administradores del contrato deberán remitir a la GAC fotocopia de actas de recepción que se emitan en la ejecución del contrato. **OCTAVA: RELACIONES LABORALES:** "**LA CONTRATISTA**" será el responsable de las obligaciones laborales para con el personal puesto a disposición a "**LA CONTRATANTE**", a fin de que le pueda cubrir cualquier riesgo de seguridad social que corra el personal en la ejecución del presente contrato, en caso de incumplimiento "**LA CONTRATISTA**" no podrá presentar reclamo alguno

a "LA CONTRATANTE", eximiendo a ésta de toda responsabilidad. **NOVENA: PROHIBICIÓN DE CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA INFANTIL:** "LA CONTRATISTA" se compromete a no tener contratado a ningún menor de edad y establecer controles y mecanismos que aseguren la no contratación de mano de obra infantil, debiendo estar en la disposición de someterse a los procesos de verificación que determine LA CONTRATANTE o bien por las autoridades de trabajo correspondientes. En caso que se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, el incumplimiento por parte de "LA CONTRATISTA" a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciará el procedimiento que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el artículo ciento cincuenta y ocho Romano V) literal b) de la LACAP, relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento por la referida Dirección, si durante el trámite de re-inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario se remitiera procedimiento sancionatorio, y en este último. **DÉCIMA: EXTINCIÓN DEL CONTRATO:** Ambas partes aceptamos que de acuerdo a la LACAP, "LA CONTRATANTE" podrá dar por extinguido de pleno derecho y sin intervención judicial el presente contrato antes de la fecha de su vencimiento, por violación de parte de "LA CONTRATISTA" a las obligaciones consignadas en este contrato; quedando obligado en tal caso "LA CONTRATANTE" únicamente a dar aviso por escrito con cinco días de anticipación a "LA CONTRATISTA", de su resolución de darlo por terminado. El presente contrato podrá ser cancelado de mutuo acuerdo de las partes. **DECIMA PRIMERA: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** "LA CONTRATISTA", para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato otorgará a favor de la CONAMYPE, una GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de DIEZ MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$10,857.30), que son equivalente al diez por ciento (10%) del valor contratado, la cual deberá ser extendida a nombre de Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), con una vigencia hasta el día treinta y uno de marzo de dos mil veintiuno, y deberá ser ampliada en el plazo de acuerdo las prórrogas concedidas si hubieren; dicho documento será mediante cheque de caja, gerencia o certificado, siempre y cuando cumpla con el plazo solicitado; o fianza emitida por institución debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. La garantía deberá presentarse a la GAC dentro de QUINCE días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de entrega de la copia del

contrato firmado. **DÉCIMA SEGUNDA: SOLUCIONES DE CONFLICTO:** “LA CONTRATANTE” y “LA CONTRATISTA” harán todo lo posible por resolver en forma amistosa, mediante negociaciones por medio de sus representantes y delegados acreditados los conflictos o desacuerdos que surjan entre ellos en virtud o con relación al presente contrato, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones en su caso, todo siempre en concordancia con lo dispuesto en los artículo ciento sesenta y tres y ciento sesenta y cuatro de la LACAP. De no alcanzar acuerdo alguno, deberá someterse a sede judicial de conformidad al artículo ciento sesenta y uno de la LACAP. **DÉCIMA TERCERA: RESCISIÓN DEL CONTRATO:** “LA CONTRATISTA”, no podrá ceder el servicio a ninguna persona sea natural o jurídica sin el consentimiento escrito de “LA CONTRATANTE” pudiendo esta reservarse las razones que tenga para negar el consentimiento de la cesión. El presente contrato se dará por terminado en los casos siguientes: i) Cuando “LA CONTRATISTA” no cumpla los aspectos contractuales contenidos en este contrato; ii) Cuando se descubran situaciones que evidencie que “LA CONTRATISTA” ha presentado información falsa relacionada con lo contratado y/o por incumplimiento a las contempladas en la cláusula sexta de este contrato; y, iii) por mutuo acuerdo de las partes. **DÉCIMA CUARTA: NOTIFICACIONES:** Las notificaciones entre las partes contratantes, deberán efectuarse por escrito y tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se detallan: “LA CONTRATANTE”, en Urb. Buenos Aires II, Pasaje Mar de Plata, calle Gabriela Mistral 1, de la ciudad y departamento de San Salvador, Teléfono: dos cinco nueve dos nueve uno cero cero. “LA CONTRATISTA”, en [REDACTED] [REDACTED] Así nos expresamos las otorgantes y no habiendo nada más que hacer constar suscribimos el presente contrato en la ciudad de San Salvador, a los treinta días del mes de enero de año dos mil veinte.



PAUL DAVID STEINER WHIGHAM
LA CONTRATANTE
PRESIDENTE - CONAMYPE



CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO
LA CONTRATISTA
APODERADO ESPECIAL
CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.