

COM-1220-08

**CONTRATO ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN "LLAVE EN MANO" PARA INTEGRACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO ENTRE TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y BAEZ TECHNOLOGIES SRL.**



**ENTRE:** De una parte, **TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL** RNC 4-01-51707-8, entidad autónoma y descentralizada del Estado Dominicano, en virtud de la Ley 13-20, del 7 de febrero del año 2020, que modifica la Ley No. 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, con su domicilio y asiento social en la avenida Tiradentes No. 33, Torre Presidente Antonio Guzmán, 5to piso, sector Naco, de esta ciudad de Santo Domingo; debidamente representada por su Tesorero el señor **HENRY SAHDALÁ DUMIT**, dominicano, mayor de edad, casado, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No. \_\_\_\_\_, domiciliado y residente en esta ciudad, quien, para los fines del presente contrato, se denominará **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

De la otra parte: **BAEZ TECHNOLOGIES SRL**, RNC 1-31-18816-8, sociedad comercial organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con domicilio social ubicado en la Ave. John F. Kennedy esquina Ave. Ortega y Gasset, Plaza Metropolitana, Local 208, Ensanche La Fe en esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada por su gerente la señora **PAOLA MICHELLE BAEZ NUÑEZ**, dominicana, mayor de edad, portadora de la Cédula de Identidad y Electoral No. \_\_\_\_\_, domiciliada y residente en esta ciudad, en lo que sigue del presente Contrato se denominará **EL PROVEEDOR** o por su razón social, indistintamente;

En lo que sigue del presente Contrato, **LA TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y BAEZ TECHNOLOGIES SRL**, de manera conjunta se denominarán **LAS PARTES**.

**PREÁMBULO**

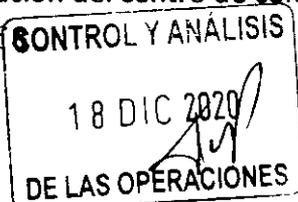
**POR CUANTO:** La Ley 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y su posterior modificación contenida en la Ley 449-06, de fecha seis (06) de diciembre del dos mil seis (2006), establece entre los Procedimientos de Selección la Comparación de Precios.

**POR CUANTO:** El Artículo 17 de la referida Ley, establece la tabla contentiva de los factores mediante la cual se determina los umbrales topes que sirven de base para la selección del Procedimiento a aplicar en un proceso de compra o contratación.

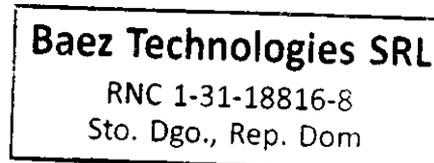
**POR CUANTO:** La Resolución PNP-1-2020 de fecha 07 de enero 2020 de la Dirección General de Contrataciones Públicas, establece los umbrales para los procesos de Comparación de Precios.

**POR CUANTO:** El día diecisiete (17) del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020) **LA ENTIDAD CONTRATANTE** convocó a Comparación de Precios **TSS-CCC-CP-2020-0021**, para la Adquisición Solución "Llave en mano" para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS Dirigido a Mipymes.

Page 1 of 1



FB



Handwritten initials and a signature.



**POR CUANTO:** Que hasta el día primero (01) de diciembre del año dos mil veinte (2020) estuvieron disponibles para todos los interesados los Términos de presentación de propuestas para el proceso de Comparación de Precios **TSS-CCC-CP-2020-0021**, para la Adquisición Solución “Llave en mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS Dirigido a Mipymes.

**POR CUANTO:** Que el día nueve (09) de diciembre del año dos mil veinte (2020) se procedió a la recepción de las Ofertas Técnicas y Económicas, y la apertura del Sobre A, contentivos de las Propuestas Técnicas de los Oferentes, en presencia del Comité de Compras y Contrataciones y del Notario Público actuante.

**POR CUANTO:** Que el día quince (15) de diciembre del año dos mil veinte (2020) se procedió a la apertura del Sobre B, contentivos de las Propuestas económicas de los Oferentes, en presencia del Comité de Compras y Contrataciones y del Notario Público actuante.

**POR CUANTO:** Que después de un minucioso estudio de la Propuesta presentada, el Comité evaluador de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, mediante Acta Comité de Compras CCC-65-2020 de fecha diecisiete (17) de diciembre del año dos mil veinte (2020) le adjudicó a **EL PROVEEDOR** el contrato para la Adquisición Solución “Llave en mano” para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS Dirigido a Mipymes.

**POR CUANTO:** Que el día dieciocho (18) de diciembre del año dos mil veinte (2020) **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, procedió a la notificación del resultado del Proceso conforme al Cronograma establecido.

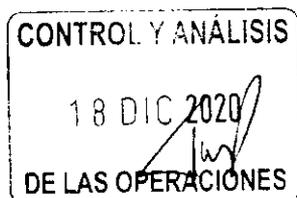
**POR CUANTO:** En fecha dieciocho (18) del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020), **EL PROVEEDOR** constituyó la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, correspondiente al uno (1%) del monto total adjudicado, en cumplimiento a las disposiciones del Artículo 112, del Reglamento de Aplicación de la Ley, emitido mediante el Decreto 543-12, de fecha seis (6) de septiembre del dos mil doce (2012).

**POR LO TANTO**, y en el entendido de que el anterior preámbulo forma parte integral del presente contrato.

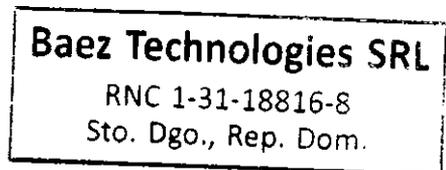
**ARTÍCULO 1 DEFINICIONES:** Siempre que en el presente Contrato se empleen los siguientes términos, se entenderá que significan lo que expresa a continuación:

Contrato: El presente documento.

- **CONTRATO:** El presente documento.
- **MONTO DEL CONTRATO:** El importe señalado en el Contrato.
- **PROVEEDOR:** Oferente/Proponente que, habiendo participado en el proceso de excepción, resulta adjudicatario del Contrato y suministra productos de acuerdo con las bases administrativas.



FB





**ARTÍCULO 2: DOCUMENTOS CONSTITUYENTES DEL CONTRATO:** Los siguientes documentos forman parte integral e insustituible del presente contrato, y **EL PROVEEDOR** reconoce cada uno de éstos como parte intrínseca del mismo:

- a) Contrato propiamente dicho.
- b) Propuesta económica.
- c) Especificaciones Técnicas.
- d) Garantía de fiel cumplimiento.

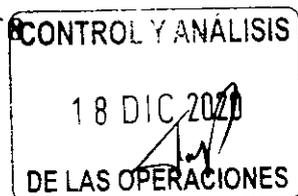
**ARTÍCULO 3: OBJETO: EL PROVEEDOR**, por medio del presente Contrato se compromete a vender el sistema Solución "Llave en mano" para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS y **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, a su vez, se compromete a comprar el sistema bajo las condiciones que más adelante se indican:

Cant.	Descripción / Especificaciones	Garantía	Tiempo de entrega
1	Solución De Tipo "Llave En Mano" Para Integración De Canales De Comunicación del Centro De Contacto De La TSS.	1 año de soporte y servicios.	Mas tardar 6 semanas a partir de la certificación del contrato en la Contraloría General de la República.

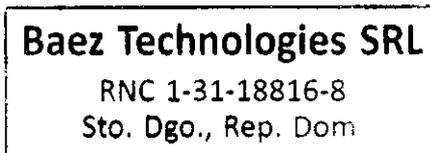
**PÁRRAFO I:** A los fines de contar con una herramienta integral de servicios y de clase mundial, la TSS requiere de una solución única para su centro de contacto de treinta (30) agentes y dos (2) supervisores que permita la integración de su centro de llamadas (central Asterisk), el soporte a empleadores vía correo electrónico (Office 365) y vía una aplicación de conversación en línea (chat vía web), la atención a la ciudadanía vía las redes sociales Facebook y Twitter, y la atención a la ciudadanía vía la mensajería instantánea de Whatsapp. Esta solución deberá integrarse al cien por ciento (100 %) con nuestra central telefónica actual e integrarse vía webservice con un servicio de envío de mensajería de texto corto (SMS) y además deberá contar con una herramienta de monitoreo y grabación de los servicios prestados.

**PÁRRAFO II:** La solución deberá tener cubierto todas las licencias y el envío de mensajes por whatsapp por un (1) año a razón de diez mil (10,000) mensajes mensuales a todo costo.

**PÁRRAFO III:** El sistema solución de tipo "Llave En Mano" para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS que integra el objeto del presente Contrato, deberá reunir los requisitos de calidad y presentación establecidos.



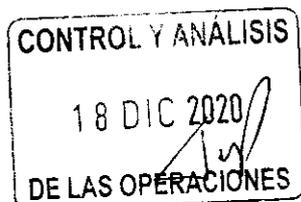
CS



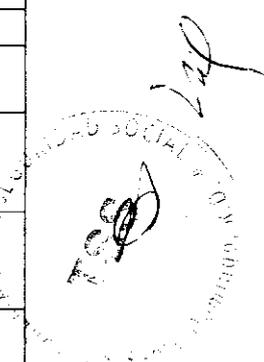
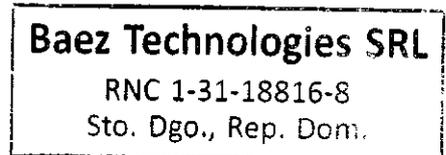
Handwritten signature and initials.

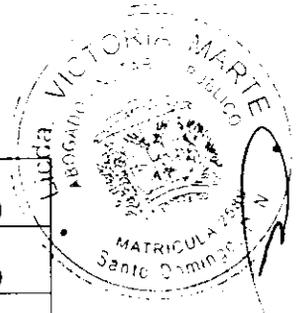
**ARTICULO 4: MONTO DEL CONTRATO: LAS PARTES** convienen que el monto total a pagar por el sistema solución de tipo "Llave En Mano" para integración de canales de comunicación del centro de contacto de la TSS ha sido fijado en la suma de **TRES MILLONES QUINIENTOS DOCE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS DOMINICANOS CON 90/100 (RD\$3,512,511.90)** ITBIS incluido. Distribuidos de la forma siguiente:

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal	Itbis	Total
Fidelity Contact Center Incluye 1 supervisor	1	188,800.00	188,800.00	33,984.00	222,784.00
Módulo de informes y estadísticas (incluido)	1	n/a	n/a	n/a	n/a
Módulo de callback automático llamadas perdidas (incluido)	1	n/a	n/a	n/a	n/a
Ampliación 1 puerto de Agente Fidelity	30	23,600.00	708,000.00	127,440.00	835,440.00
Ampliación 1 puesto Supervisor Fidelity	2	43,875.00	87,750.00	15,795.00	103,545.00
Ampliación 2 puertos SIP	7	23,600.00	165,200.00	29,736.00	194,936.00
Módulo marcador v.Previa y Progresiva	1	118,000.00	118,000.00	21,240.00	139,240.00
Módulo chat whatsapp por 1 año y 10,000 mensajes mensuales	1	212,400.00	212,400.00	38,232.00	250,632.00
Módulo E-mail	1	177,000.00	177,000.00	31,860.00	208,860.00
Módulo chat desde página web	1	88,500.00	88,500.00	15,930.00	104,430.00
Módulo integración chat Facebook	1	177,000.00	177,000.00	31,860.00	208,860.00
Módulo integración Chat Twitter	1	177,000.00	177,000.00	31,860.00	208,860.00
Presentación ficha CRM/ERP (URL o Webservices)	1	118,000.00	118,000.00	21,240.00	139,240.00



XB





Módulo integración SMS	1	59,000.00	59,000.00	10,620.00	69,620.00
Módulo Wallboard (software)	1	50,150.00	50,150.00	9,027.00	59,177.00
Implementación Fidelity Contac center	1	300,000.00	300,000.00	54,000.00	354,000.00
Contrato de soporte anual Fidelity	1	349,905.00	349,905.00	62,982.90	412,887.90
<b>TOTAL</b>					<b>3,512,511.90</b>

**PÁRRAFO I:** El presupuesto del presente contrato no genera obligación de pago de su totalidad por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, siendo éste meramente indicativo y procediendo la obligación de pago exclusivamente en atención a las unidades efectivamente suministradas en condiciones óptimas.

**ARTÍCULO 5: CONDICIONES DE PAGO:** El pago será realizado en Pesos Dominicanos una vez la solución haya sido implementada y debidamente recibida conforme por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la Tesorería de la Seguridad Social según se indica:

- Se realizará un pago equivalente a **TRES MILLONES QUINIENTOS DOCE MIL QUINIENTOS ONCE PESOS DOMINICANOS CON 90/100 (RD\$3,512,511.90)** ITBIS incluido. La gestión de pago se iniciará una vez haya sido implementada y debidamente recibida conforme por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la Tesorería de la Seguridad Social el sistema de solución de tipo "Llave En Mano".
- **EL PROVEEDOR** emitirá una factura con Comprobante Gubernamental para el inicio de gestión de pago, una vez emitida la Certificación del Contrato por la Contraloría General de la República y haya sido implementada y debidamente recibida conforme por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación de la Tesorería de la Seguridad Social el sistema de solución de tipo "Llave En Mano" adjudicado. Esta será pagada dentro de los 20 días laborables siguientes a su fecha de vencimiento.
- **EL PROVEEDOR** deberá mantenerse en todo momento al día con sus obligaciones fiscales y de seguridad social, pudiendo **LA ENTIDAD CONTRATANTE** solicitar las Certificaciones de la DGII y TSS a los fines de poder recibir el pago correspondiente. En ese sentido, si por el no cumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario la Tesorería se ve imposibilitada de recibir los bienes y servicios objeto de la presente contratación, el contrato podrá ser rescindido dando pie a la adjudicación de la empresa que haya quedado en segundo lugar o a un nuevo proceso y la ejecución de la garantía.
- El pago se hará por transferencia bancaria a la cuenta que **EL PROVEEDOR** tenga registrada en **Dirección General De Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)**, por lo

*Handwritten signature and initials.*

**CONTROL Y ANALISIS**  
18 DIC 2020  
*[Signature]*  
**DE LAS OPERACIONES**

*Handwritten initials.*

**Baez Technologies SRL**  
RNC 1-31-18816-8  
Sto. Dgo., Rep. Dom.



que para contrato y recibir los pagos el suplidor debe encontrarse registrado como beneficiario en la Dirección General de Contrataciones Públicas y tener cuenta bancaria registrada.

- **LA TESORERÍA** realiza retención del Impuesto Sobre la Renta de acuerdo con las Normas Legales Vigentes de la Dirección General de Impuestos Internos.

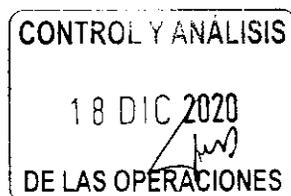
**PÁRRAFO I: EL PROVEEDOR:** no estará exento del pago de los impuestos que pudieren generarse en virtud del presente Contrato.

**ARTÍCULO 6: DURACION Y TERMINO DEL CONTRATO:** El presente Contrato de adquisición tendrá una duración de un (01) año contado a partir de la suscripción de este, El presente Contrato terminará por los siguientes motivos:

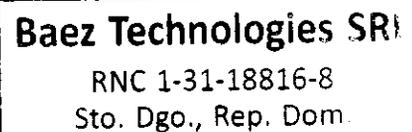
1. Por la llegada de la fecha de su término si se cumple con el tiempo establecido para la prestación o suministro del servicio;
2. Mutuo acuerdo entre las partes mediante documento escrito de descargo en cuyo caso terminará sin responsabilidad para las partes;
3. En cualquier momento, por decisión unilateral de la TSS, bastando previa notificación a la otra parte con por lo menos treinta (30) días de antelación a la fecha efectiva de terminación, para los siguientes casos:
  - a) En caso de que **EL PROVEEDOR** sea declarado insolvente, quiebre o admita por escrito su incapacidad de cumplir con alguna o todas las obligaciones asumidas en el presente contrato, sujeto al resarcimiento de los daños y perjuicios que ocasionare;
  - b) En caso de **EL PROVEEDOR** ceda o transmita en cualquier forma los derechos y obligaciones que le correspondan derivados del presente contrato, sin autorización previa de la TSS;
  - c) En caso de que **EL PROVEEDOR** ofrezca los servicios de manera tal manera que no cumpla con los objetivos o condiciones establecidas en el presente Contrato;
  - d) Cuando por razones de fuerza mayor o caso fortuito no se pueda dar cumplimiento al presente contrato;

**ARTÍCULO 7: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** Los derechos y obligaciones de cada una de **LAS PARTES** son las que constan en la Especificaciones Técnicas que regulan el presente Contrato.

**ARTÍCULO 8: GARANTÍA:** Para garantizar el fiel cumplimiento del presente Contrato, **EL PROVEEDOR**, en fecha dieciocho (18) del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020), hace formal entrega de una garantía de la empresa **Atrios Seguros** no. 2186. con vigencia desde el día diecisiete (17) del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020) hasta el día diecisiete (17) de diciembre del dos mil veintiuno (2021), a favor de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 112 del Reglamento de



FB





Aplicación aprobado mediante Decreto no. 543-12, por un valor de **Treinta y Cinco Mil Ciento Veinticinco Pesos Dominicanos Con 12/100 (RD\$ 35,125.12)**, equivalente al uno por ciento (1%) del monto adjudicado.

**PÁRRAFO I:** Dicha garantía responderá de los daños y perjuicios que se produzcan a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** en caso de incumplimiento, que determinará en todo caso la ejecución de la Garantía, independientemente del resto de acciones que legalmente proceden.

**ARTÍCULO 9: MODIFICACIONES DEL CONTRATO:** Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Contrato deberá hacerse por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, por escrito, mediante enmiendas numeradas cronológicamente y la fecha de vigencia de cada una se contará a partir de la fecha de aprobación realizada por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

**ARTÍCULO 10: RESCISIÓN DEL CONTRATO:** **LA ENTIDAD CONTRATANTE** podrá rescindir el presente Contrato unilateralmente y ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato en el caso de falta grave de **EL PROVEEDOR**, siempre que la misma no sea originada por acontecimientos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

**ARTÍCULO 11: NULIDADES DEL CONTRATO:** La violación del régimen de prohibiciones establecido en el Artículo 14 de la Ley 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), y su modificatoria, originará la nulidad absoluta del Contrato, sin perjuicio de otra acción que decida interponer **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

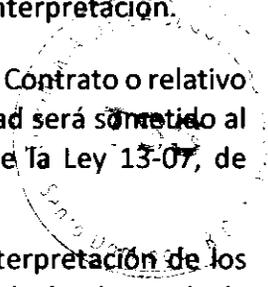
**PÁRRAFO I:** La división del presente Contrato, con el fin de evadir las obligaciones de la Ley 340-06, y de las normas complementarias que se dicten en el marco de este, será causa de nulidad de este.

**ARTÍCULO 12: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA:** **LAS PARTES** se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para resolver en forma amigable los conflictos o desacuerdos que pudieren surgir con relación al desarrollo del presente contrato y su interpretación.

**PÁRRAFO I:** Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este Contrato o relativo al mismo, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será sometido al Tribunal Contencioso, Tributario, Administrativo, instituido mediante la Ley 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del dos mil siete (2007).

**ARTÍCULO 13: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** El significado e interpretación de los términos y condiciones del presente Contrato se hará al amparo de las leyes de la República Dominicana.

**ARTÍCULO 14: LEGISLACIÓN APLICABLE:** La ejecución del presente Contrato se hará de conformidad con las leyes vigentes en la República Dominicana.



*Handwritten signature and initials.*

*Handwritten initials 'FB'.*

**Baez Technologies SRL**  
RNC 1-31-18816-8  
Sto. Dgo., Rep. Dom.

CONTROL Y ANALISIS  
18 DIC 2020  
DE LAS OPERACIONES

**ARTÍCULO 15: IDIOMA OFICIAL:** El presente contrato ha sido redactado en español, que será el idioma de control para todos los asuntos relacionados con el significado e interpretación de los términos y condiciones del presente contrato.

**ARTÍCULO 16: TÍTULOS:** Los títulos que siguen al número de los artículos en el presente Contrato, sólo tienen un propósito ilustrativo y no servirán como base para interpretar el artículo completo o alterar, modificar el significado de estos.

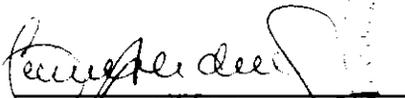
**ARTÍCULO 17: ACUERDO INTEGRAL:** El presente Contrato, y sus anexos, contienen todas las estipulaciones y acuerdos convenidos entre **LAS PARTES**; en caso de ambigüedad, duda o desacuerdo sobre la interpretación de este y sus documentos anexos, prevalecerá su redacción. Asimismo, se establece que, si alguna de las disposiciones de este Contrato se declara inválida, las demás no serán afectadas y permanecerán plenamente vigentes.

**ARTÍCULO 18: ELECCIÓN DE DOMICILIO:** Para todos los fines y consecuencias del presente contrato, **LAS PARTES** eligen domicilio en las direcciones que figuran en la parte introductora del presente contrato, en el cual recibirán válidamente todo tipo de correspondencia o notificación relativa al presente contrato, su ejecución y terminación.

**HECHO Y FIRMADO** en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020). Cuatro (4) originales del mismo tenor y efecto, uno para cada una de Las Partes y otro para los fines legales correspondientes.

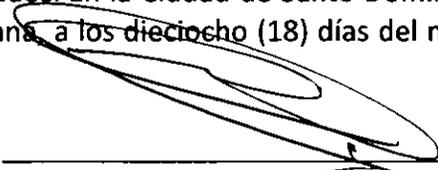
Por: **TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

Por: **BAEZ TECHNOLOGIES SRL**

  
\_\_\_\_\_  
**HENRY SAHDALÁ DUMIT**  
Tesorero

  
\_\_\_\_\_  
**PAOLA MICHELLE BAEZ NUÑEZ**  
Gerente

Yo, **LIC. VICTORIA MARTE**, Notario Público de los del Número para el Distrito Nacional, con Matrícula número 2589, portadora de la cédula de identidad y electoral número 001-0779465-3, con Estudio ubicado en la calle Gaspar Polanco número 98, Ensanche Bella Vista de esta ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional; **CERTIFICO Y DOY FE:** que las firmas que anteceden fueron puestas en mi presencia, libre y voluntariamente, por los señores **HENRY SAHDALÁ DUMIT** y **PAOLA MICHELLE BAEZ NUÑEZ**, de generales que constan, quienes me han declarado que son las mismas que acostumbran a usar en todos sus actos públicos y privados. En la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de diciembre del año dos mil veinte (2020).

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. VICTORIA MARTE**  
Notario Público

