



14174134

MUNICIPIO DE PANAMÁ

CONTRATO No. 051-2023

Entre los suscritos a saber, **JOSÉ LUIS FÁBREGA**, varón, panameño, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. 8-223-2562, en su condición de Alcalde y Representante Legal del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**, quien en lo sucesivo se denominará **"EL MUNICIPIO"** y por la otra, **ROBERTO MENDOZA**, varón, panameño, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. 4-137-2673, actuando como Apoderado General de la empresa **CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.**, inscrita al Folio 302083 (S), Sección de personas (Mercantil) del Registro Público de la República de Panamá, con domicilio en Provincia de Panamá, Distrito de Panamá, Corregimiento de Bella Vista, Calle Vía España, Edificio Condominio Plaza Internacional, Departamento Torre C., de ahora en adelante **"EL CONTRATISTA"**.

Quienes en conjunto se denominan **LAS PARTES**, han convenido celebrar el presente Contrato para el servicio de **"AUTOMATIZACIÓN DEL CALL CENTER"**, tomando en consideración el Procedimiento de Compra Menor No. CM-034-2023 y cuadro de cotización No. 180 de 18 de septiembre de 2023, de conformidad con las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

Este contrato tiene por objeto la prestación del servicio de **"AUTOMATIZACIÓN DEL CALL CENTER"**.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DE EL MUNICIPIO.

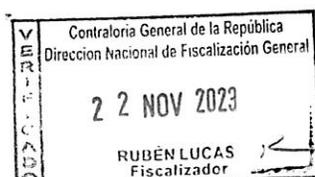
EL MUNICIPIO se obliga a lo siguiente:

1. Vigilar que el servicio prestado se brinde en estricto cumplimiento de lo requerido y de manera oportuna conforme con la vigencia establecida en este contrato.
2. Efectuar los pagos correspondientes previa presentación de la gestión de cobro.
3. Realizar los recibidos conforme por el servicio obtenido en virtud del presente contrato.
4. Suplir las facilidades de apoyo para la ejecución de sus responsabilidades.

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA se obliga a lo siguiente:

- Renovación de la infraestructura del Call Center.
- Renovación de la plataforma de recepción de llamadas que incluye:
 - Administración de reportería y métricas
 - Control de calidad
 - Mesa de salida.
- Implementación del centro de contacto y servicio de Centro de Contacto en la Nube
- Instalación y mantenimiento de servicios de comunicaciones.
- Cumplir con las especificaciones técnicas contenidas en el capítulo III del Pliego de Cargos.
- Apoyo de agentes en horario de 8:00a.m. - 4:00p.m. de lunes a viernes.
- SLA como aparece en la propuesta.
- VPN.
- Cambios en la central de call center (anuncios, audios, nombre de agentes, supervisores o control de calidad, ivr, pausa, formularios, entre otros).
- Soporte para la conectividad entre centrales (sip trunk, y p2p).



CLÁUSULA CUARTA: PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo máximo previsto para la ejecución de la totalidad del contrato es de 410 días calendario (45 días calendario de instalación y 12 meses de mantenimiento.)

CLÁUSULA QUINTA: VALOR O MONTO DEL CONTRATO.

EL MUNICIPIO se compromete a pagar a **EL CONTRATISTA**, la suma de cuarenta y cinco mil trescientos sesenta y un balboas con 95/100 (B/.45,361.95), que incluye el ITBMS, cuya erogación corresponde a la partida presupuestaria que se describe a continuación:

Vigencia Fiscal	Partida Presupuestaria	Monto
2023	5.76.1.5.001.03.04.165	B/. 8,153.57
2024	Por asignar	B/. 37,208.38
		B/.45,361.95

EL MUNICIPIO se compromete a incluir en el presupuesto de la próxima vigencia fiscal 2024, la partida presupuestaria programada por el monto a pagar en dicha vigencia de acuerdo con las Normas Generales de Administración Presupuestaria.

EL MUNICIPIO en cumplimiento del Artículo 1 del Decreto Ejecutivo No.463 de 14 de octubre de 2015, efectuará la retención del cincuenta por ciento (50%) del I.T.B.M.S., incluido en la factura o documento equivalente, de todo contribuyente de este impuesto.

CLÁUSULA SEXTA: FORMA DE PAGO.

Conviene **LAS PARTES**, que la forma de pago será al crédito y contra la presentación de la cuenta y el recibido conforme, debidamente firmados por la unidad gestora.

CLÁUSULA SÉPTIMA: ADENDAS AL CONTRATO Y SUSPENSIONES.

EL CONTRATISTA se obliga a efectuar todos y cada uno de los servicios adicionales y para tal fin suministrará los equipos, personal y cualquiera otro elemento necesario. Los cambios implicarán el reconocimiento a **EL CONTRATISTA**, de los costos directos e indirectos que correspondan, y en este caso se formalizarán a través de los ajustes o adendas correspondientes, las cuales deben ser refrendadas por la Contraloría General de la República.

CLÁUSULA OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO Y FECHA DE INICIO.

Este Contrato tendrá una vigencia de 410 días calendario (45 días calendario de instalación y 12 meses de mantenimiento.), a partir de la notificación y entrega a **EL CONTRATISTA** del contrato refrendado.

CLÁUSULA NOVENA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento del servicio y de las condiciones pactadas en el contrato, además de la Resolución Administrativa del Contrato, será de conocimiento de la Autoridad Municipal correspondiente, para que se suspenda la emisión de paz y salvo hasta cumplir con los compromisos contractuales pactados, conforme al artículo 11 de la Ley 349 de 14 de diciembre de 2022, que adiciona el artículo 110-G a la Ley 106 de 1973.

CLÁUSULA DÉCIMA: TIMBRES FISCALES.

Este contrato está exento de los timbres fiscales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 6 de 2 de febrero de 2005, que modifica el numeral 28 del artículo 973 del Código Fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: LEGISLACIÓN APLICABLE.

Este contrato tiene su fundamento en la Ley 349 de 14 de diciembre de 2022, que reforma la Ley 106 de 1973, sobre Régimen Municipal, y dicta otras disposiciones, respecto a las contrataciones menores en los Municipios, Juntas Comunales y Consejos Provinciales y Comarcales.

Las controversias relativas a la ejecución, desarrollo, terminación o liquidación del Contrato que no puedan ser resueltas directamente por **LAS PARTES**, serán resueltas por los Tribunales panameños, conforme a la legislación de la República de Panamá.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

Este contrato requiere para su validez y perfeccionamiento, el refrendo de la Contraloría General de la República, de conformidad con la Ley 349 de 2022.

Dado en Panamá, a los TRECE (13) días del mes de Noviembre del año 2023.

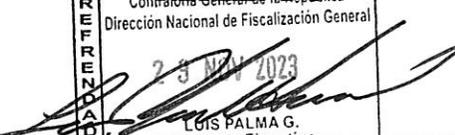
POR EL MUNICIPIO,


José Luis Fábrega
Alcalde
Municipio de Panamá

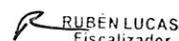
POR EL CONTRATISTA,


Roberto Mendoza
Apoderado General
Cable & Wireless Panamá, S.A.



REFERENDO
Contraloría General de la República
Dirección Nacional de Fiscalización General

LUIS PALMA G.
Presidente Ejecutivo
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Fecha: 23/11/23

REFERENCADO
Contraloría General de la República
Dirección Nacional de Fiscalización General
22 NOV 2023 3

RUBÉN LUCAS
Fiscalizador



IREC

Número: 230015215

COMPONENTE: Manta

Fecha: 23/11/23

Firma: Lilibeth Lane

Fecha: 23/11/23

CENTAS Y PAGOS

Fecha:

DESPACHO SUPERIOR

Firma:

Fecha:

CONTROL FISCAL

Firma:

Fecha:

Dirección de Planificación
Estratégica y Presupuesto

[Handwritten Signature]
23/11/23

Lilibeth Lane
Analista

5.76.1.5.001.03.04.165 = 8,153.57

Nº Bº
[Handwritten Signature]
DIRECTOR
DIPEP