

CONTRATO NÚMERO: 2015-000020
Nombre del contratista: JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1
Seguro social del contratista: 660-54-2697
Cuantía: \$10,000.00

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Comisión de Servicio Público (CSP)

ACUERDO INTERAGENCIAL
TU LÍNEA DE SERVICIOS DE GOBIERNO 3-1-1

ACUERDO NÚM.: 2015-000020

-----COMPARECEN-----

DE LA PRIMERA PARTE: LA COMISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO, entidad creada en virtud de la Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962, según enmendada, representada en este acto por el Presidente, Omar E. Negrón Judice quien es [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED] a quien en adelante se denominará como PRIMERA PARTE.-----

DE LA SEGUNDA PARTE: LA JUNTA DE GOBIERNO DEL SERVICIO 9-1-1, entidad creada en virtud de la Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994, representada en este acto por su Director Ejecutivo, Juan G. Morales Vargas, mayor de edad, soltero y vecino de Barceloneta, Puerto Rico, quien comparece conforme a la autoridad conferida en la Resolución de la Junta de Gobierno Núm. 018, Serie 2014-2015, fechada el 12 de noviembre de 2014 y en el Reglamento de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, según enmendado, en adelante la SEGUNDA PARTE. -----

Jemv
90

Las PARTES manifiestan tener la capacidad legal necesaria para otorgar el presente acuerdo y en tal virtud, libre y voluntariamente: -----

-----EXPONEN-----

PRIMERO: La Ley Núm. 126 de julio de 2011, conocida como Ley para la Atención Rápida de Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública según enmendada, autoriza a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 a crear la Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1. Las PARTES reconocen que este Acuerdo Interagencial es resultado de una iniciativa ejecutiva en pro del Pueblo de Puerto Rico.-----

SEGUNDO: Que la PRIMERA PARTE tiene el interés de mantener un Acuerdo de Servicio con la SEGUNDA PARTE para que le provea el servicio de atención telefónica a las personas que llamen a través de *Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1* y reciban orientación sobre los programas y servicios que requiera la PRIMERA PARTE. Igualmente las personas podrán presentar querellas a través de un sistema de referido. Este referido y/o querella será tramitada por la SEGUNDA PARTE a través de los medios electrónicos establecidos a la PRIMERA PARTE. -----

TERCERO: Las PARTES reconocen que este Acuerdo define los servicios que proveerá la SEGUNDA PARTE, así como los parámetros de ejecución y calidad de dichos servicios, y los marcos de referencia administrativos y operacionales que permitirán la sana ejecución de este acuerdo. Por todo lo cual, ambas PARTES convienen otorgar el presente contrato sujeto a los siguientes:

-----TÉRMINOS Y CONDICIONES-----

PRIMERO: Este Acuerdo de Servicio representa el único mecanismo de acuerdo válido y reconocido entre las PARTES para proveer y recibir los servicios del 3-1-1. Cualquier cambio al mismo deberá ser incorporado a este documento mediante enmienda suscrita por ambas PARTES y no puede ser formalizado por otro mecanismo o documento alterno.

SEGUNDO: Este acuerdo se establece de conformidad con el Procedimiento de Atención del Servicio de Llamadas del 3-1-1, según adoptado por la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1, el cual es parte integral de este acuerdo.

TERCERO: Para efectos de este acuerdo el "Service Level Agreement 1" o SLA's 1 será conocido como el contacto con la persona a quien se le está brindado servicio a través de *Tú Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1*. Será requisito que la persona se identifique con sus credenciales y no de manera anónima, excepto en el caso de las querellas que así estén establecidas. Para cumplir con el SLA's 1, la PRIMERA PARTE deberá contactar a la persona dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas laborables a partir del siguiente día de haberse realizado el referido. El "Service Level Agreement 2" o SLA's 2, se refiere a que LA SEGUNDA PARTE, deberá cerrar todo referido tramitado a través del 3-1-1 dentro de los parámetros de servicio que establecerán las PARTES en común acuerdo.

Jemv
90

CUARTO: El Enlace Operacional del 3-1-1 es la persona designada por la SEGUNDA PARTE para servir de enlace con la PRIMERA PARTE. Este responsable de monitorear los casos referidos a la PRIMERA PARTE y será el contacto principal del 3-1-1, para ofrecer información actualizada, cambios y representar a la SEGUNDA PARTE.

QUINTO: La SEGUNDA PARTE designa a Yarilys Feliciano Rivera como su Enlace Administrativo del 3-1-1 para los temas de facturación, teniendo como información de contacto el número de teléfono 787-273-3001, Ext. 4051 y su correo es yfeliciano@e911.pr.gov

SEXTO: Los Enlaces de la Agencia son aquellas personas empleadas de la PRIMERA PARTE responsables de recibir los referidos hechos por los Telecomunicadores y las Telecomunicadoras

del Servicio 3-1-1 y de referirlos a la oficina regional o local, y el personal que atenderá el asunto de la llamada hasta su resolución.-----

SÉPTIMO: La PRIMERA PARTE designa a Cyntia Zoe Zambrana como su Enlace Administrativo de la Agencia Integrada para los temas de facturación, teniendo como información de contacto el número de teléfono 787-756-1919 x-2324 y su correo electrónico es czzambrana@csp.pr.gov.-----

OCTAVO: Para efectos de este acuerdo será responsabilidad del 3-1-1 atender la llamada del ciudadano o de la ciudadana y proveerle la información solicitada, toma de querellas, referir su caso a la PRIMERA PARTE y brindarle información sobre el estado del caso.-----

NOVENO: Será responsabilidad de la SEGUNDA PARTE apoyar a la PRIMERA PARTE en el cumplimiento de SLA 1 y SLA 2, mantener comunicación continua y efectiva entre enlaces, adiestrar a los enlaces sobre el sistema de manejo de casos, ofrecer herramientas de medición y reportes periódicamente y ofrecer un Sistema de Manejo de Casos (RESPOND).-----

DECIMA: Será responsabilidad de la PRIMERA PARTE mantener los recursos humanos necesarios para servir como enlace, mantener actualizado el sistema de manejo de casos con notas actualizadas sobre el caso, mantener la comunicación continua y efectiva entre los enlaces y dar seguimiento al cumplimiento de SLA 1 y SLA 2.-----

DECIMA PRIMERA: COSTO POR SERVICIO El costo fijo del servicio será de dos mil dólares (\$2,000.00) por licencia. Este costo recurrente corresponde al derecho de uso de una (1) licencia del Sistema de Manejo de Casos (RESPOND), el cual se accederá a través de internet. El costo de la licencia del Sistema de Manejo de Casos será por la vigencia del acuerdo. Los costos por servicios serán facturados de acuerdo a la escala de utilización del servicio por Bloques, como se describen en la tabla a continuación. El costo total de este contrato por el periodo de cinco (5) meses dependerá de la cantidad de servicios trabajados. Los desembolsos efectuados por la PRIMERA PARTE se sufragarán de la cuenta número: 253-065-081-1998 (cuenta de Regalías), según ha sido autorizado por la Oficina de Finanzas de la PRIMERA PARTE.-----

J6mv
90

Cantidad de Servicios	Costo por Bloques
0-1,000	\$1,500.00
1,001-2,000	\$2,000.00
2,001-5,000	\$3,500.00
5,001-10,000	\$6,500.00
10,001- +	\$6,500.00 + \$0.60 por todo servicio adicional de 10,001

DECIMA SEGUNDA: VIGENCIA. La vigencia de este acuerdo será desde la fecha de su otorgamiento hasta el 30 de junio de 2015.-----

-----CLAÚSULAS MANDATORIAS-----

UNO: TERMINACIÓN DE CONTRATOS-----

A. Las PARTES podrán resolver este contrato antes de su vencimiento, mediante notificación escrita con acuse de recibo a la OTRA PARTE, con treinta (30) días de antelación a la fecha de resolución, sin que por ello incurran las PARTES en obligación alguna.-----

B. La SEGUNDA PARTE reconoce el poder de fiscalización de la PRIMERA PARTE en relación al cumplimiento de las normas éticas y legales además de las cláusulas y condiciones de este contrato. De entender la PRIMERA PARTE que existen, intereses adversos entre las PARTES o incumplimiento de las normas éticas, legales y/o contractuales, le notificará por escrito a la SEGUNDA PARTE sus hallazgos e intención de resolver el contrato. La PRIMERA PARTE concederá a la SEGUNDA PARTE una reunión, en el caso de que la solicite, para exponer sus argumentos sobre el contenido de la comunicación.-----

DOS: CLÁUSULA ANTIDISCRIMEN-----

A. La SEGUNDA PARTE se compromete a no discriminar por motivo de raza, color, sexo, origen o condición social, edad, ideas políticas o religiosas o cualquier otra causa discriminatoria en la prestación de los servicios objeto de este contrato. (La Ley Núm. 46 de 4 de marzo de 2002 tipifica como delito y añade razones por las que no se puede discriminar contra una persona, tales como orientación sexual, género, identidad de género, origen étnico, estatus civil, nacimiento e impedimento físico y/o mental.) -----

Jomv
90

TRES: CLÁUSULA DE ORDEN EJECUTIVA OE 2001-73-----

A. La SEGUNDA PARTE presentará su factura con la siguiente certificación: -----

“Bajo pena de nulidad absoluta certifico que ninguna persona servidora pública de la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 es parte o tiene algún interés en las ganancias o beneficios producto del contrato objeto de esta factura y de ser parte o tener interés en las ganancias o beneficios producto del contrato ha mediado una dispensa previa. La única consideración para suministrar los servicios objeto del contrato ha sido el pago acordado con el representante autorizado de la agencia. El importe de esta factura es justo y correcto. Los servicios han sido prestados y no han sido pagados”. -----

CUATRO: REGISTRO DE CONTRATO: -----

A. Ninguna prestación o contraprestación objeto de este contrato podrá exigirse hasta tanto el mismo se haya presentado para registro en la Oficina del Contralor a tenor con lo dispuesto con la Ley Núm. 18 de 30 de octubre de 1975, según enmendada.-----

-----CLÁUSULAS PARTICULARES-----

CINCO: CONFIDENCIALIDAD-----

- A. La SEGUNDA PARTE reconoce la naturaleza confidencial de toda información interna, no pública, de negocios y de sistemas de información relacionada con el funcionamiento de la PRIMERA PARTE y del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sus agencias, corporaciones o municipios que le sea provista para la prestación de sus servicios.-----
- B. La SEGUNDA PARTE se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda información obtenida por razón de los servicios contratados, excepto en caso de que dicha información fuere previamente conocida por ella, sea de conocimiento público o sea provista por terceras personas que no estén obligadas a mantener dicha información confidencial.-----
- C. La SEGUNDA PARTE mantendrá bajo estricta confidencialidad todo documento, material, información o dato que la PRIMERA PARTE le provea, no pudiendo en ningún caso hacerlos públicos ni facilitarlos a terceras personas sin previamente obtener el consentimiento escrito de la PRIMERA PARTE durante la vigencia del contrato y al menos hasta un (1) año después de vencido el contrato.-----

SEIS: SEPARABILIDAD-----

Jemv

- A. Las PARTES estipulan que las cláusulas y condiciones de este contrato son independientes y separadas entre sí, y que la nulidad de una o más de las cláusulas no afectará la validez de las demás cláusulas y condiciones aquí establecidas las cuales se obligan a cumplir.-----
- B. Las PARTES estipulan que este contrato no convierte a la SEGUNDA PARTE en agente, empleado o representante autorizado de LA PRIMERA PARTE. -----

-----ACEPTACIÓN-----

Las PARTES afirmamos haber leído el contrato en todas sus partes y encontrarlo redactado conforme a lo acordado, por lo cual, lo aceptamos y ratificamos en toda la plenitud de su contenido firmando en la última página y escribiendo nuestras iniciales al margen de las otras.

Hoy 2 de febrero de 2015 en San Juan, Puerto Rico.-----

LA PRIMERA PARTE

Lcdo. Omar E. Negrón Juidice
Presidente
Comisión del Servicio Público



LA SEGUNDA PARTE

Juan G. Morales Vargas
Director Ejecutivo
Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

