

**Entre:**

De una parte, **EDENORTE DOMINICANA, S.A.**, sociedad comercial organizada y existente conforme a las leyes de la República Dominicana, con su Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) No. 1-01-82125-6, con su domicilio y asiento social ubicado en la avenida Juan Pablo Duarte, No. 74, de esta ciudad de Santiago de los Caballeros, municipio y provincia de Santiago, República Dominicana, debidamente representada por su Vicepresidente Ejecutivo, **MANUEL EMILIO BONILLA DOMINICI**, dominicano, mayor de edad, ingeniero, titular de la cédula de identidad y electoral No. 001-0089517-6, domiciliado y residente en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana, y circunstancialmente en esta ciudad de Santiago de los Caballeros, municipio y provincia de Santiago, República Dominicana, la cual en lo adelante del presente contrato se denominará **EDENORTE**; y,

De la otra parte **UNISOFT, S.R.L.**, sociedad comercial organizada y existente conforme a las leyes de la República Dominicana, titular del Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) No. 1-30-80546-6, con su domicilio social ubicado en la calle Font Bernard, marcada con el número 11, Torre Jireh, 5to piso, del sector Los Prados, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana, debidamente representada mediante poder especial de fecha treinta (30) del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021), por el señor **NEUSTON ALEXANDER GALVAN**, dominicano, mayor de edad, soltero, titular de cédula de identidad y electoral No. 010-0069226-7, domiciliado y residente en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana, y circunstancialmente en esta ciudad de Santiago de los Caballeros, municipio y provincia de Santiago, República Dominicana, la cual en lo adelante del presente contrato se denominará **UNISOFT**.

“EDENORTE” y “UNISOFT” en lo adelante de este contrato, serán referidos conjuntamente como “LAS PARTES”.

**PREÁMBULO:**

**POR CUANTO:** EDENORTE mediante carta No. GG-416-2022, de fecha once (11) del mes de octubre del año dos mil veintidós (2022), declaró adjudicataria a **UNISOFT**, del proceso de Compra de Excepción a Proveedor Único EDENORTE-CCC-PEPU-2022-0022, correspondiente a la **RENOVACION CONTRATO DE SERVICIO CHATBOT E IVR HEYNOW**.

**POR CUANTO:** AVAYA certifica que **UNISOFT** cuenta con las autorizaciones correspondientes para que dentro de la República Dominicana sea el distribuidor exclusivo de Hey Now, teniendo el derecho de comercialización del mismo, conforme se puede constatar mediante comunicación de fecha veintisiete (27) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).

**POR CUANTO:** LAS PARTES reconocen que el presente servicio se encuentra exento del pago ITBIS en atención a lo establecido en el Reglamento para la aplicación del título III, del Código de Tributario, del Impuesto sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios instituido mediante decreto Núm. 293-11.

**POR CUANTO:** EDENORTE para la presente contratación se fundamentó en el Art. 6, Párrafo, Numeral 3 de la Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado, de fecha 18 de agosto de 2006, su modificación y reglamentación complementaria, el cual exceptúa del cumplimiento estricto de sus procedimientos y regulaciones, aquellas compras y contrataciones con exclusividad o que sólo pueden ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica.

**VISTA:** La Ley No. 340-06, de fecha dieciocho (18) del mes de agosto del año dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones; y sus modificaciones.

**VISTO:** El Decreto No. 543-12, de fecha seis (6) del mes de septiembre del año dos mil doce (2012).

**POR TALES RAZONES** y en el entendido de que el presente preámbulo es parte integral de este acuerdo, las partes, libre y voluntariamente;

### HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

**ARTÍCULO PRIMERO: DEFINICIONES Y REGLAS DE INTERPRETACIÓN.** Cuando aparezcan en este contrato los siguientes términos, ya sean en singular o plural, en tiempos presentes o futuros, tendrán los significados indicados a continuación, a menos que expresamente se le atribuyan otro significado:

#### 1.1 DEFINICIONES

- a) Contrato: Significa el presente acuerdo para el servicio Chatbot Hey Now.
- b) Configuración: Es la programación de todos los componentes del Bot para interactuar por webservices con los sistemas de Edenorte y toda la parametrización de la aplicación.
- c) Plataforma Hey Now: Es el mecanismo mediante el cual los clientes de Edenorte por medio de su celular y utilizando los canales de Whatsapp y Facebook Messenger, podrán consultar, pagar sus facturas y recibir mensajes y avisos multimedia (imágenes, textos, videos), a través del uso de la tecnología Bot.
- d) "Mantenimiento Correctivo": es la forma mas básica de mantenimiento y consiste en localizar las averías o defectos en el momento que sean reportados por los técnicos de **EDENORTE**, para corregirlos o repararlos.
- e) Soporte: Hace referencia al servicio de asistencia técnica ante incidentes y/o fallas y/o preguntas en modalidad 7x24 de la plataforma Hey Now.
- f) Tecnología Bot: Se refiere al programa informático autónomo que es capaz de llevar a cabo tareas concretas e imitar el comportamiento humano.

#### 1.2 REGLAS DE INTERPRETACIÓN

- a) Términos como "en este documento", "en el presente", "bajo el presente" y otros compuestos similares de la palabra "presente" significarán y se referirán a este Acuerdo en su totalidad y no a cualquier parte específica o anexo del mismo; y las referencias a secciones, artículos y anexos se refieren a secciones, artículos y anexos del presente Acuerdo.
- b) Toda referencia a días incluyendo, pero no limitado a días de pago o de cumplimiento de cualquier otra obligación, se refiere a días laborables.
- c) Los encabezamientos serán utilizados únicamente como referencia, en el entendido de que los mismos no pretenden limitar o restringir la interpretación del texto al que anteceden.
- d) Cualquier singular utilizado será interpretado como incluyendo el plural y viceversa.
- e) Las palabras que impliquen cualquier género incluyen cada género.
- f) La palabra "Tercero" se referirá a cualquier persona física o moral que no sea ninguna de **LAS PARTES**.



**ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO.**

**2.1 UNISOFT** por medio del presente Contrato, se compromete a ofrecer los servicios de Chatbot Heynow, así como el soporte y configuración del mismo.

**ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE DEL CONTRATO.**

**3.1 UNISOFT**, por medio del presente Contrato, se compromete a prestar el servicio de chatbot e IVR con consultas automáticas y derivaciones de agentes conforme a las siguientes especificaciones:

- a) Disponibilidad de los canales: Whatsapp Enterprise Api Oficial (829-532-2844), Telegram, Facebook Messenger, Webchat en página web edenorte.com.do, Api integración para BI, panel de atención con agentes ilimitados, integración con los sistemas de **EDENORTE** comerciales y de distribución, sesiones y mensajes ilimitados en todos los canales de HeyNow, atención en IVR de todos los números del Contact Center.
- b) Atender al mantenimiento correctivo con los siguientes niveles:
  - **FALLA AISLADA:** es la que se presenta en un solo agente o supervisor, por cualquier motivo, típicamente por login al sistema, o similar.
  - **FALLA NO CRÍTICA:** Será toda aquella que no sea considerada como critica o aislada.
  - **FALLA CRÍTICA:** será aquella que afecte a los servicios que brindan los diferentes productos listados en el apartado anterior en más de un cuarenta por ciento (40%) de sus capacidades operativas
- c) Proporcionar respuesta y/o acciones en base a los siguientes plazos:

<i>Nivel de servicio</i>	<i>Tiempo de respuesta</i>	<i>Tiempo de respuesta en horario nocturno, fin de semana o día festivo</i>
Falla Aislada	6 horas	12 horas
Falla no Crítica	4 horas	6 horas
Falla Crítica	2 horas	2 horas

- d) El tiempo de respuesta correspondientes a los días laborables serán atendidos de lunes a viernes entre las 9:00 AM y las 6:00 PM, horario de la República Dominicana.
- e) **UNISOFT** determinará, de conformidad al reporte de falla comunicado por **EDENORTE**, el medio idóneo para establecer las medidas correctivas y disminuir el impacto.
- f) El servicio de mantenimiento correctivo será prestado en régimen 7X24, estando facultada **EDENORTE** a realizar las solicitudes de intervención en cualquier momento.

**ARTÍCULO CUARTO: PRECIO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO.**

**4.1 LAS PARTES** convienen que el precio total a pagar por los servicios objeto del presente Contrato es la suma de **CUATROCIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 36/100 (US\$414,867.36)**, montos que cuyos pagos se dividirán de la siguiente manera:

- a) El servicio de Chatbot e IVR Heynow se pagará la suma mensual de **OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 00/100 (US\$8,750.00)**, Exento de Itbis.
- b) El servicio de tráfico por Whatsapp se pagará conforme al anexo I por un costo estimado variable de **OCHO MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 14/100 (US\$8,536.14)**, Exento de Itbis.

**4.3 LAS PARTES** acuerdan que el pago de la suma establecida en el artículo precedente, será realizada los cuarenta y cinco (45) días, luego de recibida la factura en original conforme.

**4.4 UNISOFT no se Beneficiará de Otros Pagos.** El pago a ser recibido por **UNISOFT** previsto en este Artículo, constituye la única remuneración con relación al alcance del mismo. Por tanto, **UNISOFT** no podrá exigir ningún pago adicional por ningún concepto en relación con las actividades establecidas en este Contrato o en cumplimiento de sus obligaciones. Además, **UNISOFT** utilizará sus mejores esfuerzos para asegurar que su personal técnico tampoco reciba remuneración adicional a la prevista en este Contrato.

**ARTÍCULO QUINTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.****5.1. UNISOFT:**

- a) Proveer los mecanismos necesarios para la prestación del servicio en cuestión, conforme a los términos de referencia de **EDENORTE**.
- b) Emplear únicamente profesionales competentes y experimentados en sus especialidades respectivas, así como el personal capaz de garantizar la debida ejecución del servicio contratado.
- c) Obrar con lealtad y buena fe y de acuerdo a los principios éticos, normas y procedimientos establecidos por **EDENORTE**, evitando dilaciones y retrasos en la ejecución de la gestión contratada.
- d) No vender, ceder, traspasar o subcontratar ninguno de los derechos otorgados en el presente Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de **EDENORTE**.
- e) Respetar y cumplir con toda la legislación y normativa vigente en el Estado Dominicano, así como, todas y cada una de las autorizaciones que sean requeridas por las leyes o regulaciones vigentes, o por las autoridades gubernamentales, o cualquier otra institución privada o pública, para la realización del servicio contratado.
- f) Mantener debidamente informada a **EDENORTE** del desarrollo de los servicios que le han sido asignados, así como de cualquier eventualidad que pudiera presentarse en el desarrollo y ejecución de los mismos.
- g) Presentar a **EDENORTE**, de su propia iniciativa o a solicitud de aquella, todas las informaciones y aclaraciones relacionadas con la ejecución del Contrato.
- h) Realizar los servicios y cumplir sus obligaciones establecidas bajo este Contrato con diligencia, eficiencia y economía, conforme a las normas y prácticas generalmente aceptadas y a las normas para el ejercicio del servicio

NG



contratado, reconocidas por los organismos internacionales y nacionales. Asimismo, empleará métodos ortodoxos de administración y utilizará la tecnología avanzada más adecuada, así como los equipos, maquinarias y materiales más seguros y eficaces durante el desempeño de su gestión.

- i) Expedir las certificaciones que les pueda requerir **EDENORTE** respecto a la relación laboral con algunos o todos sus empleados.
- j) Garantizar la correcta ejecución del servicio, de conformidad a los términos estipulados en el presente contrato.
- k) Ejecutar y concluir sus servicios y subsanar cualquier deficiencia en los mismos términos identificadas por **EDENORTE** con el cuidado y la diligencia debidos y en riguroso cumplimiento de las disposiciones del Contrato.
- l) Poner a disposición de **EDENORTE** una línea de ayuda de asistencia técnica para preguntas, reportes de problemas y solicitudes de servicio. La línea de ayuda de soporte técnico de **UNISOFT**, estará disponible y con acceso las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana a través del e-mail: [soporterd@isbel.com.uy](mailto:soporterd@isbel.com.uy) y/o cualquier otra vía de comunicación que sea provista por **UNISOFT**.
- m) Resolver de forma remota las incidencias notificadas por **EDENORTE**.
- n) Proporcionar a **EDENORTE** la lista de personal autorizado para acceder remotamente a los equipos.
- ñ) Informar a **EDENORTE** de la actividad correctiva.
- o) Incluir todas las sesiones de Facebook Messenger, Webchat, Telegram y WhatsApp.

## 5.2 POR EDENORTE:

- a) Pagar a **UNISOFT** los montos contratados de conformidad al artículo tercero del presente Contrato.
- b) Realizar los reportes de incidencias a través de las vías de comunicación provista por **UNISOFT**, solicitando la apertura de tickets.
- c) Disponer de acceso remoto a través de internet por sistemas como, por ejemplo, GotoMyPic o vía PcAnywhere para los servidores de los productos, que permitan tomar control del equipo, y permitir a **UNISOFT** conectarse remotamente cada vez que sea necesario.
- d) Cooperar con el personal técnico de **UNISOFT**, proporcionando conexiones para acceso remoto, acceso a las instalaciones, contraseñas y permisos de administración, y/o cualquier actuación requerida para el desarrollo de las tareas de mantenimiento y corrección de fallas.

## ARTÍCULO SEXTO: DURACIÓN.

6.1 LAS PARTES acuerdan que el presente contrato tendrá una duración de **DOS (2) AÑOS**, contado a partir del día primero (1º) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022), hasta el día treinta y uno (31) del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

## ARTÍCULO SÉPTIMO: FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.



**7.1** Ni **EDENORTE** ni **UNISOFT** serán responsables de cualquier incumplimiento de El Contrato si su ejecución ha sido demorada, impedida, obstaculizada o frustrada por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

**7.2** Para los efectos del presente Contrato, Fuerza Mayor significa cualquier evento o situación que escapen al control de una parte, imprevisible e inevitable, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos de autoridades gubernamentales o militares, regulaciones o requerimientos gubernamentales, epidemias, guerras, actos de terroristas, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, accidentes, catástrofes, inundaciones y otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo.

Caso Fortuito significa aquel acontecimiento que no ha podido preverse, o que previsto no ha podido evitarse, por ser extraño a la voluntad de las personas.

Las causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito especificadas anteriormente no incluyen:

1. Cualquier evento causado por negligencia o acción intencional de una parte.
2. Cualquier evento que una de las partes pudo haber tomado en cuenta al momento de la firma o de la ejecución de este Contrato para evitar incumplimiento de sus obligaciones.
3. Insuficiencia de recursos o fallas en el cumplimiento de cualquier pago bajo este Contrato.

**7.3** La falla de una parte involucrada en el presente Contrato, que le impida cumplir cualquiera de sus obligaciones, no será considerada como incumplimiento, siempre y cuando éste surja de un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito y la parte afectada haya tomado todas las precauciones razonables, con el debido esmero y cuidado, siempre con el objetivo de cumplir con los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

Si por una causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, **UNISOFT** no concluye sus labores en el plazo establecido, **EDENORTE** extenderá el Contrato por un tiempo igual al período en el cual **UNISOFT** no pudo cumplir, debido únicamente a esta causa.

**UNISOFT** tendrá derecho al pago o los pagos establecidos en el presente Contrato durante el período de incumplimiento como resultado de una causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Igualmente tendrá derecho al reembolso de cualquier gasto adicional directamente relacionado con las obligaciones resultantes del Contrato en el que incurra durante el período de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

Si **UNISOFT** dejara de presentar tal reclamación o de dar el aviso requerido dentro del período especificado, se considerará como que ha renunciado a su derecho en relación a la ocurrencia de la Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

**7.4 LAS PARTES** acuerdan las medidas a tomar en caso de que se dé un evento de caso fortuito o fuerza mayor:

- a) La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá tomar las medidas razonables para suprimir la inhabilidad de la otra Parte en cumplir con sus obligaciones.
- b) La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá notificar, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas y por escrito a la otra parte la ocurrencia del evento, indicando su naturaleza y causa; de igual manera deberá notificar por escrito a la otra parte la restauración de las condiciones normales tan pronto se resuelva la situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.
- c) Las partes adoptarán todas las medidas posibles para reducir las consecuencias adversas de un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.



**ARTÍCULO OCTAVO: NO TRASPASO DE LAS OBLIGACIONES.**

8.1 Se entiende que el presente contrato es *intuitu personae*, es decir, que **UNISOFT**, no podrá traspasar, ceder o delegar los derechos, obligaciones, intereses o participación del presente contrato, ni en todo ni en parte a ninguna persona física o moral, salvo que así sea expresamente convenido entre **LAS PARTES**.

**ARTÍCULO NOVENO: NATURALEZA DEL CONTRATO.**

9.1 El presente contrato no será considerado como la creación de una empresa conjunta, sociedad de participación o de hecho, conjunto económico o como ninguna otra modalidad de relación legal diferente a la establecida de manera expresa en el objeto del mismo. Por la firma de este contrato no se inferirá que ninguna de **LAS PARTES** es representante de la otra más allá de lo expresamente autorizado por este contrato ni otorga el derecho a una de **LAS PARTES** a comprometer a la otra ni de incurrir en deudas u obligaciones en nombre de la otra.

**ARTÍCULO DÉCIMO: MODIFICACIONES AL CONTRATO.**

10.1 Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente Contrato deberá hacerse por acuerdo mutuo 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 **EDENORTE**.

**ARTÍCULO PRIMERO: NO RELACIÓN LABORAL.**

11.1 **LAS PARTES** aceptan y reconocen que el presente Contrato no establece una relación de subordinación laboral entre ellas bajo el Código de Trabajo de la República Dominicana. **UNISOFT** acuerda, por este medio, liberar a **EDENORTE** de toda acción o demanda laboral que ella o su personal, sus empleados y / o representantes intentaren en su contra, derivada del cumplimiento y ejecución del presente Contrato.

11.2 **UNISOFT** reconoce que no tiene ningún tipo de vínculo laboral con **EDENORTE** y que sus relaciones se limitan a los fines del presente Contrato. Por consiguiente, **UNISOFT** declara que este Contrato no genera ni establece ninguna relación de subordinación o dependencia laboral entre ella o sus empleados con **EDENORTE**, conforme al Código de Trabajo de la República Dominicana. En este sentido, **UNISOFT** será la única responsable de todas las obligaciones que le corresponden como empleadora de los empleados que utilice en la ejecución del Contrato, incluyendo todo lo que pueda derivarse por disposiciones de las leyes de trabajo, seguro social, impositivas y cualquier otra similar.

11.3 **UNISOFT** exonera y libera, expresa y totalmente, a **EDENORTE** respecto a terceros y frente a sus propios empleados, de toda reclamación y responsabilidad civil, laboral, fiscal o de cualquier naturaleza que pudiese surgir con motivo de la ejecución del Contrato, declarando expresamente que, si sobreviniera alguna demanda o sentencia condenatoria, se obliga a mantener indemne a **EDENORTE**.

11.4 **UNISOFT** mantendrá en todo momento libre e indemne a **EDENORTE**, y a sus funcionarios, directores y empleados contra toda demanda, litigio, controversia, reclamación, daños, pérdidas directas e indirectas, sentencias, costos y gastos (incluyendo honorarios de abogados y representación legal) o acción de cualquier naturaleza incurrida por **UNISOFT** que surja como consecuencia o no de la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato.

**PÁRRAFO: UNISOFT** se compromete a reembolsar a **EDENORTE** cualquier suma de dinero a cuyo pago sea ésta condenada como resultado de estas u otras acciones.

11.5 En ningún caso **UNISOFT** se presentará o permitirá que alguno de sus trabajadores se identifique como empleados de **EDENORTE**, y en tal sentido, se obliga a responder frente a cualquier reclamación que, como consecuencia de la ejecución de éste Contrato presente cualquier persona que haya laborado bajo su dirección o cualquier tercero como consecuencia de los mismos.

#### ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

12.1 Para garantizar el fiel cumplimiento del presente Contrato, **UNISOFT**, hace formal entrega de una Póliza de Seguro emitida por una entidad de intermediación financiera de alta calificación en el mercado local, con las condiciones de ser incondicionales, irrevocables y renovables, a favor de **EDENORTE**, en cumplimiento con lo establecido en el Artículo 112 del Reglamento de Aplicación aprobado mediante Decreto no. 543-12, por un valor de **CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 67/100 (US\$4,148.67)**, equivalente al uno por ciento (1%) del monto adjudicado.

12.2 Dicha garantía responderá por los daños y perjuicios que se produzcan a **EDENORTE** en caso de incumplimiento, que determinará en todo caso la ejecución de la Garantía, independientemente del resto de acciones que legalmente proceden.

#### ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: PENALIDAD POR MORA

13.1 **EDENORTE** podrá aplicar penalidades en caso de demoras o faltas imputables a **UNISOFT**.

13.2 La penalidad por mora se genera automáticamente, por cada día calendario de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del Contrato respecto del plazo y condiciones de entrega presentado en la oferta, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = (0.01 \times \text{Monto del Contrato})$$

En caso de superarse este monto, **EDENORTE** podrá dejar sin efecto el Contrato por causa de incumplimiento. En caso de que la demora se deba a causas justificadas, **UNISOFT** deberá fundamentar este hecho ante **EDENORTE**, quien decidirá su procedencia. La aprobación de prórrogas de plazo no otorgará derechos a **UNISOFT** de reclamar el cobro de gastos improductivos.

13.3 **UNISOFT** quedará constituida en mora por el sólo hecho del transcurso de los plazos entrega estipulados en el presente Contrato, y por tanto obligado al pago de las penalidades correspondientes, las cuales podrán ser descontadas de los montos pendientes de pago o mediante la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento del Contrato.

#### ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

14.1 **Terminación Por Incumplimiento.** **EDENORTE** se reserva el derecho de poner término unilateralmente al presente Contrato, en cualquier momento antes de su vencimiento, sin responsabilidad alguna para ella, sin alegar causa justificativa y sin intervención judicial, en caso de que **UNISOFT** evidenciara el incumplimiento de sus obligaciones, quedando **EDENORTE** con la sola obligación de pagar los montos adeudados por concepto de lo ejecutado, con antelación a la fecha de efectividad de la terminación del contrato.

14.1.1 En virtud de lo anterior, **EDENORTE** podrá terminar sin ninguna responsabilidad, el presente Contrato, así como ejecutar la Fianza de Fiel Cumplimiento del Contrato, si **UNISOFT** fuese a la quiebra, o si se extendiese contra



él una orden de administración judicial, o si se presentase una petición de declaración en quiebra, o si hiciese algún convenio con sus acreedores o una cesión a favor de ellos, o si recayese un mandamiento judicial sobre sus bienes.

**14.1.2** De igual modo, podrá procederse en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este Contrato, que a juicio de **EDENORTE** sean violadas por **UNISOFT**. En consecuencia, **EDENORTE**, unilateralmente y sin responsabilidad para ella, podrá terminar este Contrato y procederá a evaluar los daños y perjuicios a fin de, por todos los medios, exigir a **UNISOFT** ser resarcido por dichos perjuicios.

**14.2 Terminación Amigable.** El presente Contrato podrá terminar por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, sin responsabilidad para ninguna de ellas bajo las siguientes situaciones:

- a) Una vez expedido el Certificado de Recepción Definitiva, sin perjuicio del Período de Garantía;
- b) Por mutuo acuerdo entre **LAS PARTES**, en cualquier momento antes de su vencimiento, previa notificación por escrito a la otra parte de su deseo de terminarlo, con diez (10) días de anticipación. Esta terminación solo será posible cuando:
  - i. Imposibilidad comprobada de continuar con el servicio en las condiciones pactadas, debido a causas no imputables a ninguna de **LAS PARTES**.
  - ii. Cuando exista una responsabilidad concurrente de **LAS PARTES** en magnitud compensable, en la imposibilidad de continuar con la ejecución del contrato en las condiciones pactadas.

**14.3. Terminación por Causa de Fuerza Mayor.** Las Partes podrán ponerle término al presente Contrato debido a un acontecimiento de fuerza mayor en las condiciones definidas en este Contrato.

**14.4 Terminación Unilateral.** **EDENORTE** podrá terminar de manera unilateral el presente contrato sin alegar causa justificativa, ni incurrir en ningún tipo de responsabilidad derivada de tal acción y sin intervención judicial, mediante comunicación escrita de su decisión, notificada a **UNISOFT** con un plazo de al menos quince (15) días de antelación a la fecha de efectividad de la terminación de la relación contractual, quedando **EDENORTE** con la sola obligación de saldar los montos adeudados a la fecha de efectividad de la terminación.

**14.5** Con la terminación del presente Contrato, conforme lo establecido en los numerales precedentes, cesan todos los derechos y obligaciones a excepción de:

- (i) Aquellos derechos y obligaciones de **EDENORTE** que estén pendientes a la fecha de terminación; y
- (ii) La obligación de confidencialidad a que se refiere en el presente Contrato.

#### **ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: NULIDADES DEL CONTRATO.**

**15.1** 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, su modificatoria, originará la nulidad absoluta del Contrato, sin perjuicio de otra acción que decida interponer **EDENORTE**.

**15.2** 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 del mismo, será causa de nulidad del mismo

#### **ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: ARREGLO DE CONFLICTOS.**

**16.1 LAS PARTES** se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para resolver en forma amigable los conflictos o desacuerdos que pudieran surgir con relación al desarrollo del presente Contrato y su interpretación.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

17.1 Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este Contrato o relativo al mismo, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será dirimida por ante los Tribunales Ordinarios de la República Dominicana.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.**

18.1 El significado e interpretación de los términos y condiciones del presente Contrato se hará al amparo de las leyes de la República Dominicana.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO: IDIOMA OFICIAL.**

19.1 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 documento.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO: TÍTULOS.**

20.1 Los títulos no limitarán, alterarán o modificarán el significado de este Contrato.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO: LEGISLACIÓN APLICABLE.**

21.1 UNISOFT realizará sus servicios de conformidad con las leyes nacionales y tomará todas las medidas necesarias para asegurar que su personal técnico cumpla con las leyes vigentes en la República Dominicana.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD.**

22.1 Todos los informes y documentos que se produzcan como consecuencia del presente Contrato no podrán ser divulgados a terceras personas o instituciones, durante ni después de la expiración del presente Contrato, sin la autorización escrita de EDENORTE.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO ELECCIÓN DE DOMICILIO.**

23.1 Para todos los fines y consecuencias del presente Contrato, **LAS PARTES** eligen domicilio en las direcciones que figuran en la parte introductiva del presente Contrato, en el cual recibirán válidamente todo tipo de correspondencia o notificación relativa al presente Contrato, su ejecución y terminación.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: ACUERDO INTEGRO.**

24.1 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 del mismo y sus documentos anexos, prevalecerá su redacción. Asimismo, se establece que, si alguna de las disposiciones de este Contrato se declarara inválida, las demás no serán afectadas y permanecerán plenamente vigentes.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO: RELACIÓN DE ANEXOS.**

25.1 El documento que se detalla más adelante, forma parte integral del presente contrato:

- a) Descripción y Alcance de la propuesta de Servicios y cotización de fecha doce (12) del mes de julio del año dos mil veintidós (2022).

NG



## ANEXO I

**LAS PARTES** acuerdan establecer costos variables con relación al uso de la Plataforma de ChatBot basada en Hey Now por parte de **EDENORTE** y sus clientes durante el periodo de la vigencia del contrato, según se indica más adelante:

- a) El Tráfico Inbound por Whatsapp Enterprise Api Oficial, es el que se genera cada vez que un cliente de **EDENORTE** solicita comunicación con un agente comercial. Por cada sesión del uso de API Oficial de WhatsApp del trafico Inbound se pagará la suma de **CERO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 0423/100 (US\$0.0423)**.
- b) Tráfico Outbound por Whatsapp Enterprise API OFICIAL (HSM), es el que se genera cuando **EDENORTE** genera una documentación hacia sus usuarios. Por cada sesión del uso del Trafico Outbound se pagará la suma de **CERO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 0706/100 (US\$0.0706)**.

**LAS PARTES** acuerdan que por el uso de los canales WhatsApp Trafico Inbound por WhatsApp Enterprise API Oficial, durante la vigencia del contrato, el pago será de la forma siguiente por un precio sujeto a variación:

- a) El costo estimado variable de **OCHO MIL QUINIENTOS TREINTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 14/100 (US\$8,536.14)**, Exento de Itbis.

**LAS PARTES** acuerdan que la facturación de las sesiones consumidas dependerá del bot de **EDENORTE**, cuyo precio será conforme los establecidos anteriormente.

**UNISOFT**, reconoce el acceso a **EDENORTE** conversaciones sin costo adicional de Facebook/Meta por cada cuenta de Whatsapp Business (WABA), recibiendo 1,000 conversaciones gratuitas al mes. Las conversaciones podrán ser iniciadas por **EDENORTE** o por los usuarios del servicio.





- b) Términos de referencia emitidos por el Departamento de TI de EDENORTE en fecha veintitrés (23) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).
- c) Cualquier interacción operativa realizada por escrito entre **LAS PARTES** que devenga de la ejecución del presente contrato y que no modifique los términos contractuales de forma sustancial.

**HECHO Y FIRMADO** en tres (3) originales de un mismo tenor y efecto, uno para cada una de las partes contratantes, y el otro para los fines correspondientes, en la ciudad de Santiago de los Caballeros, municipio y provincia de Santiago, República Dominicana, a los veintidós (22) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

POR EDENORTE:

**MANUEL EMILIO BONILLA DOMINICI**  
Vicepresidente Ejecutivo del Consejo Unificado  
de las Empresas Distribuidoras

POR UNISOFT:

**NEUSTON ALEXANDER GALVAN**  
Gerente

YO, Josefina C. Lara Espinal, Notario Público de los del Número para el Municipio de Santiago, matriculado en el Colegio de Notarios bajo el número 6363. **CERTIFICO:** Que las firmas que anteceden han sido puestas libre y voluntariamente en mi presencia, por los señores **MANUEL EMILIO BONILLA DOMINICI** y **NEUSTON ALEXANDER GALVAN**, cuyas generales y calidades constan en el presente documento, a quienes he identificado por la presentación de sus respectivos documentos de identidad y me declaran que las firmas que estampan son las que usan en todos sus actos, firmas que legalizo para los fines de lugar. En la ciudad de Santiago de los Caballeros, municipio y provincia de Santiago, República Dominicana, a los veintidós (22) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

**NOTARIO PÚBLICO**  
Notario - Público  
# 6363  
Santiago, Rep. Dom.

