

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el artículo 6 letras "a" "f" y, 24 de la LAIP,"



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 13/2022

**NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO,**

Ingeniero

del domicilio de la ciudad y departamento de , con Documento Único de Identidad número en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director de Administración de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - ciento ochenta mil ochocientos cinco - ciento uno - cuatro, calidad acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORÍA**", y por otra y por otra parte

departamento con Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria

actuando en nombre y representación en mi carácter de Director Vice-Presidente de la sociedad **ELECTRONICA, COMUNICACIONES Y SERVICIOS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **ECSSA EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de nacionalidad salvadoreña, del domicilio departamento con Número de Identificación Tributaria

y con Número de Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Presentación de Servicios (IVA)

calidad que compruebo con: 1) fotocopia certificada por notario del testimonio de la escritura pública otorgada a las trece horas del día ante los oficios notariales de

inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, del folio

el veinte de enero de

en la que consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio son los que he expresado, y que su plazo es indeterminado; 2) Fotocopia Certificada por notario de la credencial de la

CONTRATO No. 13/2022

Página - 1 - de 7

Paul





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

elección de

la sociedad, celebrada a las ocho horas y diez minutos del  
inscrita en el Registro de Comercio al número

, del Registro de Sociedades, el

la que consta que resulté electo para el cargo por un período de tres años, encontrándose vigente a esta fecha, y la respectiva autorización de la para el Director Vice-Presidente de la sociedad, de fecha para que participe en el presente proceso de Libre Gestión, por lo que me encuentro facultado para otorgar este contrato, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "LA CONTRATISTA", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de libre gestión, otorgamos el presente CONTRATO PARA **"SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO A CENTRAL TELEFONICA Marca AVAYA, modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y SERVIDORES DELL, modelo R30"**, que se registrá de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y las cláusulas que a continuación se detallan: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** La contratista se obliga a realizar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo a la Central Telefónica marca AVAYA, modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y servidores DELL, modelo R30" de las oficinas de la Defensoría del Consumidor. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO.** La contratante se compromete a pagar a la contratista en concepto de precio por los servicios contratados, la cantidad de **OCHO MIL SETECIENTOS TREINTA Y SEIS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA CENTAVOS (\$8,736.60)**, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. Los pagos se realizarán mediante doce (12) cuotas mensuales del 1 de enero al 31 de diciembre de dos mil veintidós De **SETECIENTOS VEINTIOCHO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA CON CINCO CENTAVOS (\$728.05)** Los pagos se efectuaran sesenta días después de que la contratista presente la factura de consumidor final en la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría, en donde se elaborará un acta de recepción del servicio proporcionado, la cual será firmada por ambas partes; posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, donde emitirán el Quedan correspondiente, los cuales serán entregados únicamente a la persona que la contratista designe mediante carta, así mismo la contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria que designe para la realización de los pagos. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentado. **III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente

CONTRATO No. 13/2022

Página - 2 - de 7

Paul.





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Contrato DOCE (12) MESES contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós, de acuerdo a programación visitas mensuales y especificaciones técnicas establecidas las cuales serán coordinadas con el administrador de contrato. **IV) OBLIGACIONES**

**DE LA CONTRATISTA:** La contratista se obliga específicamente a: a) Cumplir con lo propuesto en su oferta Técnica y Económica y las condiciones de las Especificaciones Técnicas. Todo lo detallado en su oferta técnica se considerará de obligatorio cumplimiento para brindar el soporte técnico y mantenimiento preventivo de la planta telefónica marca AVAYA y 3 servidores marca DELL b) **SERVICIO DE SOPORTE TECNICO:** La Contratista se obliga a proporcionar el personal asignado para brindar el servicio de soporte técnico ante las fallas o mal funcionamiento del software a una (1) Central Telefónica marca AVAYA modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y tres servidores marca DELL, modelo R-30, de conformidad a lo establecido a las siguientes especificaciones: 1) Horario para soporte técnico ante fallas o mal funcionamiento del software en los siguientes horarios: lunes a viernes (8:00 am a 4: pm), sábados de 8:00 am a 2:00 pm), 2) Soporte remoto a incidencias, con el acompañamiento del personal técnico de la Gerencia de Sistemas Informáticos, 3) Visitas una vez al mes para atender incidencias y/o problemas de hardware o máquinas virtuales, Las actividades de acceso físico a datacenter, configuraciones y todo relacionado a hardware y software, serán acompañados por un(a) técnico(a) de la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor. 4) Informe y/u hoja de servicio sobre las fallas descubiertas en visitas realizadas, colaborando en su diagnóstico y posible solución, será remitido por correo electrónico a Gerente(a) de Sistemas Informáticos, con copia a Gerente(a) de Atención Descentralizada. 5) Actualización del firmware y configuración durante el periodo que se brinde el soporte técnico, acorde a los avisos que establezca el propietario de la licencia del software, asimismo las configuraciones que permitan las mejoras de las atenciones vía telefónica, cuando se requiera cambio de nombre o permiso de las extensiones, cambio de puerto. 6) Proporcionar usuario y contraseña para acceso a portal de usuario para su administración, entregados a Gerente(a) de Atención Descentralizada. 7) Reporte de atención a incidencias y problemas según remitidos por correo electrónico a Gerente(a) de Sistemas Informáticos, con copia a Gerente(a) de Atención Descentralizada. 8) Soporte de reportería, ajuste y configuración de reportes que se soliciten por parte de la DC y corrección en caso de fallas o incongruencias de datos en servidor ACR de Avaya. 9) Realizar respaldo de todas las configuraciones y entregar a la Gerencia de Sistemas Informáticos, éste se realizará en las visitas mensuales. 10) Establecer por escrito los canales de comunicación (telefónica, correo electrónico, Sistema de Ticket) para reportar las incidencias. 11) Actualización de identificación de extensiones telefónicas. 12) Habilitación de nuevas líneas

*Paul*





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

para la creación de puntos de atención. 13) Derivaciones de llamadas a otros equipos (celulares o líneas fijas), nombres de extensiones, permisos, configuraciones básicas en general, y las demás establecidas en la oferta Técnica y Económica; c) **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA PLANTA TELEFONICA Y SERVIDORES:** Realizará el mantenimiento preventivo en el mes de noviembre, haciéndolo constar en un documento que contendrá la descripción rutinaria del servicio, con sus observaciones y repuestos utilizados, si fuere el caso (esta parte en amarillo no encontré el sustento en los documentos del expediente). Dicho documento será firmado y sellado por el contratista y el encargado de la oficina que reciba el servicio; e) Deberá realizar el mantenimiento dentro del siguiente horario más conveniente que no afecte los servicios de atención que será en coordinación de Administrador de Contrato y Gerencia de Call Center (no encontré esta disposición) f) El mantenimiento preventivo de Planta Telefónica AVAYA deberá brindarse de acuerdo a las siguiente especificación: 1) El mantenimiento debe realizarse en el mes de noviembre, 2) Como parte de la Arquitectura de la Planta Telefónica, deberá realizar las actividades siguientes: Limpieza de Hardware, Reinicio de Servidor y posterior apagado de equipo, Medición de entrada de voltajes, Des-energización del equipo, Desmontaje de equipo, Limpieza de fuente de poder, disco duro, gabinetes, teclado, conexiones, memorias, ventiladores, entre otros, Revisión del rendimiento de los equipos, gestionando, identificando y corrigiendo las causas que puedan afectar los tiempos de atención en el centro de llamadas. 3) Presentar informe y/o hoja de servicio sobre las actividades realizadas. El contratista proporcionara garantía por el servicio prestado sin costo alguno, si el problema es ocasionado por la falla que originó el servicio. **V) PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El período de prestación del servicio es del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós **VI. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los servicios de mantenimiento serán realizados en las siguientes direcciones: 1) Defensoría del Consumidor ubicado en Calle Circunvalación N° 20 Plan de la Laguna Antiguo Cuscatlán, La Libertad; 2) Oficina del Tribunal Sancionador, ubicada en final 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" número 5143, Colonia Escalón, **VII) FORMA DE PAGO:** Las facturas de consumidor final deberán de traer adjunto el reporte de mantenimiento realizado, el cual deberá contar con la firma y sello de los responsables de cada uno de las oficinas de la Defensoría del Consumidor, y deben ser presentadas los primeros dieciséis días de cada mes en la Gerencia de Sistemas Informáticos, donde se elaborará el acta de recepción, la cual será firmada por el(la) Administrador (a) de contrato y el contratista. Los pagos se efectuarán sesenta días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final. Asimismo, se hará la retención del 1% según los establecido en oficio No. 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentada. **VIII) OBLIGACIONES DEL**

*Paula*





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**CONTRATANTE:** La Defensoría del Consumidor se compromete a: a) Pagar a la Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil veintidós; y b) la contratante a través de la Gerencia de Sistemas Informáticos coordinara Las actividades de soporte técnico relacionadas al funcionamiento de la planta, reportes y funcionalidad operativa, serán avaladas y firmadas, por la jefatura de la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor y las actividades de acceso físico a data center, configuraciones y relacionado a hardware y software, serán acompañados por la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor. **IX) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil veintidós. **X) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), el (la) administrador(a) del contrato será el (la) Gerente de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. **XI) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión a esta cláusula dará lugar a la caducidad del contrato, y además se podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XII) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la contratista otorgará a favor de la Defensoría del Consumidor una garantía de cumplimiento de contrato mediante fianza por el valor de **OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS (\$873.66)**, que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá vigencia de TRECE (13) meses contados desde la vigencia del contrato, y deberá entregarse a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta si la Contratista la requiere, cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales **XIII) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** Este contrato se extinguirá por las siguientes causas Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP. **XIV) SANCIONES POR ATRASOS IMPUTABLES A LA CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del Artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el Artículo ochenta y cinco de la citada Ley. La contratista expresamente

Paula





## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen como incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo, los siguientes documentos: a) Oferta técnica y económica de la contratista, b) Especificaciones Técnicas del Servicio, y c) Garantía de cumplimiento de contrato. **XVII) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en el artículo 83 y 83-A de la LACAP, siempre que concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) con excepción del arbitraje. **XVIII) JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique, y señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX) LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal caso la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: [uaci@defensoria.gob.sv](mailto:uaci@defensoria.gob.sv). La contratista señale

correo electrónico:

Así nos expresamos la y el otorgante, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente Contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los tres días del mes de enero de dos mil veintidós.

*Paula*



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración  
Defensoría del Consumidor

ECSSA EL SALVADOR S.A. DE C.V.

Paula



