

Nosotros, **MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ VIUDA DE SUTTER**, conocida tributariamente por **MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ DE SUTTER**, mayor de edad, Doctora en Medicina, de este domicilio, portadora de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED] actuando en nombre y representación del Ministerio de Salud, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil ciento veintidós - cero cero tres - dos, como lo compruebo con la siguiente documentación: I) El Acuerdo Ejecutivo de la Presidencia de la República número UNO, de fecha uno de junio de dos mil nueve, publicado en el Diario Oficial número NOVENTA Y NUEVE del Tomo TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES del uno de junio de dos mil nueve, en donde aparece la conformación del Gabinete de Gobierno a partir del día uno de junio del dos mil nueve, y aparece el nombramiento de la compareciente como Ministra de Salud Pública y Asistencia Social, debiendo rendir su protesta constitucional; II) Certificación expedida en esta ciudad, a los veinticuatro días del mes de junio de dos mil once, por el Licenciado Ricardo Guillermo Marroquín Peñate, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República del Salvador, de la que consta que de folios uno frente a folios dos vuelto del Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos, que lleva dicha Presidencia, se encuentra asentada el Acta de Juramentación a través de la cual la Doctora **MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ VIUDA DE SUTTER**, tomó protesta constitucional como Ministra de Salud Pública y Asistencia Social, ante el señor Presidente de la República **CARLOS MAURICIO FUNES CARTAGENA**, el día uno de junio de dos mil nueve; III) El Diario Oficial número OCHO, Tomo TRESCIENTOS NOVENTA, de fecha doce de enero de dos mil once, que contiene el Decreto Ejecutivo Número CINCO, emitido por el Consejo de Ministros, Reformas al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, en el cual se establece que a partir de la vigencia de este Decreto cuando en las disposiciones legales o reglamentarias se mencione al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o a los titulares del mismo, deberá entenderse que se refiere al Ministerio de Salud o a sus titulares; y sobre la base de los Artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), los cuales le conceden facultades para firmar Contratos



[Handwritten signature]

como el presente, y que para los efectos de este Contrato se denominará el Ministerio de Salud, o simplemente MINSAL; y CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO, mayor de edad, Estudiante, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, portador del Documento Único de Identidad número [REDACTED]

[REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED], actuando en mí calidad de Apoderado Especial de la Sociedad TELECOMODA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia TELECOMODA, S.A. DE C.V., de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED]; personería que acredito suficientemente con Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial, otorgado a mí favor por el Gerente General y Representante Legal de la Sociedad, Licenciado Eric Scott Behner Canjura, en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día siete de enero de dos mil trece, ante los oficios de la Notario Alcira Esther Araujo García, inscrito en el Registro de Comercio, al Número ONCE del Libro MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el día veintinueve de enero de dos mil trece, en el cual la Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la Sociedad y de la personería con que actuó el otorgante; que en lo sucesivo del presente instrumento me denominaré “LA CONTRATISTA”, y en tal carácter convenimos en celebrar el presente Contrato de acuerdo a las siguientes cláusulas:

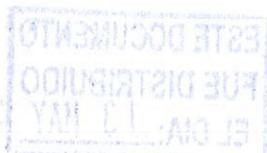
CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

LA CONTRATISTA se obliga a suministrar al MINSAL, a precios firmes el “SERVICIO DE INTERNET”, en los términos, condiciones y especificaciones detalladas en el presente Contrato y su anexo No.1.

CLÁUSULA SEGUNDA: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO DE INTERNET.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO:

- Se requiere que la empresa proveedora del servicio proporcione una conexión de internet con ancho de banda de 100 MBPS y una relación 1:1 hasta el backbone de Internet.



- El proveedor debe proporcionar un medio de conexión redundante para garantizar en la medida de lo posible la continuidad del servicio. Esta conexión redundante se establecerá a través de una ruta alterna desde la infraestructura del proveedor hasta el Ministerio de Salud de al menos 100 MBPS y podrá ser un enlace de radio, línea física u otro medio. Dicho enlace deberá estar en Stand-By (Activo - Pasivo), con el objeto de asegurar la conectividad física con el proveedor y no perder comunicación en caso de que la ruta principal deje de operar. El enlace redundante deberá comenzar a trabajar de forma automática y transparente en caso de fallo del enlace principal, todo esto para garantizar el cambio automático ante una eventualidad. Es responsabilidad del proveedor del servicio garantizar que el enlace secundario este funcionando en todo momento, y que de requerirlo no se interrumpen la continuidad de las operaciones en el MINSAL.
- Adicionalmente para garantizar conectividad lógica se requiere que el proveedor configure en las oficinas de la DTIC del MINSAL, dos equipos de ruteo uno principal y otro backup, configurados de tal manera que en caso que el principal falle, el equipo de backup comience a operar automáticamente
- El proveedor deberá especificar el número de direcciones IP públicas a proporcionar, se requieren como mínimo 64.
- Las IP públicas proporcionadas deben ser totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de **Listas Negras**. Es responsabilidad del proveedor garantizar esto y hacer las gestiones necesarias para que sean liberadas. Para garantizar este ítem, el proveedor deberá indicar el rango de direcciones que proporcionará, y la institución se reserva el derecho de verificar el estado de las IPs mediante herramientas tales como:
<http://www.uceprotect.net/>, Las IPs proporcionadas no deben estar listadas en ninguna categoría o nivel donde indique que dichas IPs no son totalmente limpias.
- El servicio deberá ser entregado mediante interface Gigabit Ethernet.
- El proveedor debe contar con un enlace internacional y uno de respaldo propio o arrendado que entre a operar cuando el enlace principal quede fuera de servicio.

- El proveedor está en la obligación de suministrar todos los equipos terminales de comunicación necesarios para la conexión en cada extremo dimensionados de acuerdo a la solución suministrada. LA CONTRATISTA debe instalar y configurar los citados equipos para garantizar la funcionalidad plena del servicio.
- Es total responsabilidad de la empresa proveedora del servicio asegurar la compatibilidad de los equipos y proveer cualquier otro accesorio o dispositivo necesario para la conexión entre su equipo y los equipos de la institución. Cuando exista conflicto es responsabilidad del proveedor armonizar el funcionamiento, asesorando a la institución para la solución de dicho conflicto.
- LA CONTRATISTA deberá proporcionar una herramienta vía web que permita evaluar la utilización y el desempeño del enlace contratado, teniendo en cuenta: Estado y ocupación del enlace (mostrando el histórico sobre el comportamiento del mismo y detallando utilización del Ancho de Banda, horas de mayor tráfico, estadísticas por tipo de tráfico (upload y download), diario, semanal y mensual.
- Los equipos de ruteo instalados en la DTIC-MINSAL deben poseer una comunidad SNMP, la cual será definida por el Administrador de Contrato, quien proporcionará los datos para que sea configurada en cada uno de los equipos.

PLAZOS DE REPARACIÓN DE FALLAS O DESPERFECTOS

Se requiere que LA CONTRATISTA, garantice la solución de la falla reportada dentro de un período máximo de 1 hora. Caso contrario tendrá como consecuencia la aplicación de una penalización equivalente a hora o fracción del monto contratado.

LA CONTRATISTA está en la obligación de garantizar que frente a una eventualidad el Ministerio de Salud por medio de sus técnicos encargados recibirán soporte técnico 7x24 durante el período de contratación para garantizar la continuidad del servicio de INTERNET.

Las obras y trabajos que se requieran para la solución de las conexiones, deben ser realizadas, asumidas y cubiertas en su totalidad por LA CONTRATISTA.

El servicio de Internet, deberán tener una disponibilidad (SLA) no menor del 99.9% del tiempo contratado, ya que debido a la naturaleza de las operaciones a nivel local e internacional, es esencial contar con un servicio sin interrupciones causadas por fallos del enlace internacional del proveedor contratado. Se entiende por porcentaje de disponibilidad al cociente porcentual entre el tiempo real del servicio recibido en el período de 1 mes (30 días) y la disponibilidad contratada bajo un horario de 24 horas diarias de lunes a domingo (7 días) durante el mismo período.

El Tiempo de repuesta y solución a fallas debe ser máximo de 1 hora.

CLÁUSULA TERCERA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forman parte integrante de este Contrato, con plena fuerza obligatoria para las partes, los documentos siguientes: a) La Solicitud de Cotización por Libre Gestión No. 64/2014 y las Adendas y Aclaraciones si las hubieren; b) La Oferta de LA CONTRATISTA y sus documentos; c) El oficio de Adjudicación No. 2014-8400-2334; d) La Garantía; y e) Las Resoluciones Modificativas si las hubiere. En caso de discrepancia entre los documentos contractuales y el Contrato, prevalecerá éste último.

CLÁUSULA CUARTA: PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del SERVICIO DE INTERNET será durante el período del **01 de junio al 31 de Diciembre del 2014.**

La prestación del servicio contratado se llevará a cabo en la oficina de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) del MINSAL, ubicadas sobre la calle Arce #827, San Salvador.

CLÁUSULA QUINTA: MONTO TOTAL DEL CONTRATO.

El monto total del presente Contrato es de **TREINTA Y CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$35,595.00)** que el Ministerio de Salud pagará a LA CONTRATISTA por la prestación del servicio objeto de este Contrato, dicho monto incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. El MINSAL hace constar que para cubrir el importe del

presente Contrato, la Secretaría de Estado ha constituido los cifrados presupuestarios siguientes: **2014-3200-3-01-02-21-1-54203** por el monto de Treinta y Cinco Mil Dólares de los Estados Unidos de América (\$35,000.00) y **2014-3200-3-02-01-21-1-54203** por el monto de Cinco Mil Dólares de los Estados Unidos de América (\$5,000.00), los cuales quedan automáticamente incorporados al presente Contrato, así como también todos los que se vayan constituyendo. Es entendido que si vencido el ejercicio fiscal y no se logra liquidar el Contrato con dicho cifrado presupuestario, EL MINSAL podrá incorporarle el que le corresponda al nuevo ejercicio fiscal vigente.

CLÁUSULA SEXTA: FORMA, TRAMITE Y PLAZO DE PAGO.

El pago se efectuará a través de la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda mediante la modalidad de Abono a Cuenta (**Deberá proporcionar: Nombre del Banco, Número de Cuenta, Nombre de la Cuenta Bancaria, Tipo de Cuenta, mediante Declaración Jurada**) en un plazo de 60 días calendario posterior a que LA CONTRATISTA presente en la Tesorería del Ministerio de Salud, ubicada en Calle Arce No. 827, San Salvador, para trámite de Quedan respectivo la documentación de pago siguiente: factura duplicado cliente a nombre del Ministerio de Salud, incluyendo en la facturación Número de Contrato, Número de Solicitud de Cotización por Libre Gestión, Número de Renglón, precio unitario, precio total y la retención del 1% del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), adjuntando original y copia del Acta de recepción, ambas firmadas y selladas por el Jefe de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones y del Administrador del Contrato, original y copia de la nota de aprobación de la garantía que estipula el presente Contrato, extendida por la UACI, debiendo presentar LA CONTRATISTA copia de estos documentos en la UACI del Ministerio de Salud, para efecto de seguimiento y control del Contrato.

Por Resolución Número 12301-NEX-2045-2007, pronunciada por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, el día cuatro de diciembre del año dos mil siete, El Ministerio de Salud, ha sido designado Agente de Retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, por lo que se retendrá el uno por ciento (1.00%) como anticipo al pago de este Impuesto, en toda factura igual o mayor a Cien Dólares de los Estados Unidos de América que se presente a cobro, en

cumplimiento a lo que dispone el artículo ciento sesenta y dos del Código Tributario, dicha retención deberá detallarse en la factura respectiva.

FACTURACIÓN

El proveedor efectuará el registro de incidentes en el periodo de vigencia del contrato y presentará un reporte al Administrador del Contrato, previo a la facturación, a más tardar los primeros 10 días calendario posterior al mes de servicio vencido. Dicho registro deberá contemplar el Número ó Código del enlace, número de caso asignado, fecha y hora de reporte de falla, fecha y hora de la reparación además de una breve descripción del caso. Además se debe adicionar en dicho reporte el nivel servicio total, en el período de facturación (SLA).

El Proveedor deberá entregar en un plazo máximo de 20 días calendario la factura de Servicio correspondiente.

En el caso que el Proveedor no presentare la factura en el tiempo estipulado por el Contratante no estará en la obligación de efectuar dicho pago.

CLÁUSULA SÉPTIMA: GARANTÍA.

LA CONTRATISTA se obliga a garantizar el cumplimiento de este Contrato, para cuyo efecto rendirá fianza de Cumplimiento de Contrato, por el valor del **diez por ciento (10%)** del monto total de este Contrato, la cuál deberá presentar dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibir el Contrato debidamente legalizado, el cual podrá ser ampliado por la UACI, en caso fortuito o fuerza mayor, y permanecerá vigente durante el plazo de **UN AÑO** contado a partir del uno de junio del presente año.

SE ACEPTARÁ COMO GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO: Fianzas emitidas por Bancos, Aseguradoras, Afianzadoras o de cualquier institución debidamente registradas y avaladas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.

CLÁUSULA OCTAVA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

La Titular del MINSAL, nombra mediante Acuerdo Institucional Número 641 de fecha 05 de



mayo de 2014, al Administrador de Contrato, cuyo nombre se encuentra establecido en el referido acuerdo el cual constituye el Anexo Número DOS de este Contrato. El Administrador nombrado tendrá las facultades que le señala el Artículo 82 Bis de la LACAP, siendo estas las siguientes a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, b) Elaborar oportunamente los informes de avances de la ejecución de los Contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos, c) Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe a la Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a LA CONTRATISTA, por los incumplimientos de sus obligaciones, d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del Contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final, e) Elaborar y suscribir conjuntamente con LA CONTRATISTA, las actas de recepción total o parcial de la contratación de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP, f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción del suministro, en cuyos Contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva a fin de que esta proceda a devolver a LA CONTRATISTA las garantías correspondientes, g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambios o modificaciones al Contrato, una vez identificada tal necesidad, h) Gestionar los reclamos a LA CONTRATISTA relacionados con fallas durante el periodo de vigencia de las garantías, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor a ocho días hábiles; i) Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique); j) La aprobación del plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informara al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (cuando aplique); k) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, Reglamento de la misma y Contrato.

CLÁUSULA NOVENA: MULTAS POR ATRASO.

Cuando LA CONTRATISTA incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones

contractuales por causas imputables a la misma, podrá declararse la caducidad del Contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad al artículo 85 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Las notificaciones que se generen en el proceso de multa se efectuarán en la dirección establecida en el presente Contrato, en caso de no encontrarse en esa dirección, sin haber hecho el aviso de traslado, se efectuará de conformidad a las reglas del derecho común.

CLÁUSULA DÉCIMA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda discrepancia que en la ejecución del Contrato surgiere, se resolverá intentando primero el Arreglo Directo entre las partes y si por esta forma no se llegará a una solución, se recurrirá a los Tribunales Comunes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

EL MINSAL podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna de su parte cuando ocurra cualquiera de las situaciones siguientes: a) LA CONTRATISTA no rinda la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro del plazo acordado en este Contrato; b) La mora de la CONTRATISTA en el cumplimiento del plazo de prestación del servicio ó de cualquier otra obligación contractual; c) LA CONTRATISTA brinde el servicio en inferior calidad a lo ofertado y contratado ó no cumpla con las condiciones pactadas en este Contrato; y d) Por mutuo acuerdo entre ambas partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MODIFICACIONES.

Si en la ejecución del presente Contrato hubiere necesidad de introducir modificaciones al mismo, tales como las que no afecten el objeto del Contrato y ampliaciones en los plazos de entrega, estas se llevarán a cabo mediante resolución ministerial suscrita por la Titular del MINSAL; y las que afectaren el objeto del Contrato, incrementos en el Contrato, prórrogas del servicio en el siguiente ejercicio fiscal vigente; éstas únicamente podrán llevarse a cabo, con la autorización legal del Titular del MINSAL y se formalizarán a través de modificación del presente Contrato que suscribirá la Titular del MINSAL y el Contratista.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESACIÓN, EXTINCIÓN, CADUCIDAD Y REVOCACIÓN DEL CONTRATO.

Cuando se presentaren las situaciones establecidas en los Artículos del 92 al 100 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, se procederá en lo pertinente a dar por terminado el Contrato. En caso de incumplimiento por parte de LA CONSULTORA, a cualquiera de las estipulaciones y condiciones contractuales o las especificaciones establecidas en la Solicitud de Cotización, EL MINSAL notificará a LA CONSULTORA su decisión de caducar el Contrato sin responsabilidad para él, mediante aviso escrito con expresión de motivo, aplicando el procedimiento de caducidad respectivo establecido en el Artículo 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Asimismo EL MINSAL, hará efectivas las Garantías que tuviere en su poder.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: VIGENCIA.

La vigencia de este Contrato será a partir del día uno de junio al 31 de diciembre del presente año y finalizará hasta que las partes hayan cumplido totalmente sus obligaciones, incluso en sus prórrogas si las hubiere.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para los efectos legales de este Contrato, las partes nos sometemos a la legislación de la República de El Salvador cuya aplicación será de conformidad a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Así mismo señalan como domicilio especial el de esta ciudad.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: NOTIFICACIONES.

Las notificaciones entre las partes deberán hacerse por escrito y tendrán efecto a partir de la fecha de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: El MINSAL en: Calle Arce Número ochocientos veintisiete, San Salvador, y La CONTRATISTA en: 17 av. Norte, Colonia Británica Edificio "A", Santa Tecla, 2271-7389 y fax 2521-5016. En

fe de lo cual firmamos el presente Contrato en la ciudad de San Salvador, a los cinco días del mes de mayo de dos mil catorce.



MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ VIUDA DE SUTTER
MINISTRA

CARLOS MAURICIO DORATT MARINERO
CONTRATISTA

TELECOMODA, S.A. DE C.V.

JACS/CZ

0000038

ANEXO No. 1

CONTENIDO

- 1. **Especificaciones Técnicas Requeridos..... 5**
- 2. **Información Adicional..... 6**
- 3. **Oferta Económica / Solicitud de Cotizacion..... 8**
- 4. **Esquema de Conexión..... 9**
- 5. **Descripción del Servicio de Internet Dedicado..... 10**
- 6. **Herramienta de Monitoreo..... 11**
- 7. **Atención al Cliente (Fallas de Servicio)..... 13**

TELECOMODA	"OFERTA DE SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO"	QF- 21126902-DH
------------	--	-----------------

1. Especificaciones Técnicas Requeridos

0000039

Descripción Especificaciones Técnicas Mínimas Requeridas		
	REQUERIDAS	OFERTADAS
1	Se requiere que la empresa proveedora del servicio proporcione una conexión de internet con ancho de banda de 100 MBPS y una relación 1:1 hasta el backbone de Internet.	Se cumple, enlace de 100 Mbps por fibra óptica desde Nodo de Centro.
2	El proveedor debe proporcionar un medio de conexión redundante para garantizar en la medida de lo posible la continuidad del servicio. Esta conexión redundante se establecerá a través de una ruta alterna desde la infraestructura del proveedor hasta el Ministerio de Salud de al menos 100 MBPS y podrá ser un enlace de radio, línea física u otro medio. Dicho enlace deberá estar en Stand-By (Activo - Pasivo), con el objeto de asegurar la conectividad física con el proveedor y no perder comunicación en caso de que la ruta principal deje de operar. El enlace redundante deberá comenzar a trabajar de forma automática y transparente en caso de fallo del enlace principal, todo esto para garantizar el cambio automático ante una eventualidad. Es responsabilidad del proveedor del servicio garantizar que el enlace secundario este funcionando en todo momento, y que de requerirlo no se interrumpan la continuidad de las operaciones en el MINSAL.	Se cumple, el enlace redundante por medio de fibra óptica G-PON con velocidad de 96 Mbps desde un nodo de Roma.
3	Adicionalmente para garantizar conectividad lógica se requiere que el proveedor configure en las oficinas de la DTIC del MINSAL, dos equipos de ruteo uno principal y otro backup, configurados de tal manera que en caso que el principal falle, el equipo de backup comience a operar automáticamente	Se cumple.
4	El proveedor deberá especificar el número de direcciones IP públicas a proporcionar, se requieren como mínimo 64.	Se cumple.
5	Las IP públicas proporcionadas deben ser totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de Listas Negras . Es responsabilidad del proveedor garantizar esto y hacer las gestiones necesarias para que sean liberadas. Para garantizar este ítem, el proveedor deberá indicar el rango de direcciones que proporcionará, y la institución se reserva el derecho de verificar el estado de las IPs mediante herramientas tales como: http://www.uceprotect.net/ . Las IPs proporcionadas no deben estar listadas en ninguna categoría o nivel donde indique que dichas IPs no son totalmente limpias.	Se cumple.

TELECOMODA	"OFERTA DE SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO"	QF- 21126902-DH
------------	--	-----------------

6	El servicio deberá ser entregado mediante interface Gibabit Ethernet.	Se cumple, se entrega por puerto Gibabit Ethernet para conexión a la red LAN
7	El proveedor debe contar con un enlace internacional y uno de respaldo propio o arrendado que entre a operar cuando el enlace principal quede fuera de servicio.	Se cumple, ver detalle de proveedores internacionales en Descripción del Servicio ID.
8	El proveedor está en la obligación de suministrar todos los equipos terminales de comunicación necesarios para la conexión en cada extremo dimensionados de acuerdo a la solución suministrada. El contratista debe instalar y configurar los citados equipos para garantizar la funcionalidad plena del servicio.	Se cumple, el equipo a entregar es Cisco SW 3560 capa tres.
9	Es total responsabilidad de la empresa proveedora del servicio asegurar la compatibilidad de los equipos y proveer cualquier otro accesorio o dispositivo necesario para la conexión entre su equipo y los equipos de la institución. Cuando exista conflicto es responsabilidad del proveedor armonizar el funcionamiento, asesorando a la institución para la solución de dicho conflicto.	Se cumple con la compatibilidad de los equipos a instalar con los del MINSAL.
10	El ofertante deberá proporcionar una herramienta vía web que permita evaluar la utilización y el desempeño del enlace contratado, teniendo en cuenta: Estado y ocupación del enlace (mostrando el histórico sobre el comportamiento del mismo y detallando utilización del Ancho de Banda, horas de mayor tráfico , estadísticas por tipo de tráfico (upload y download), diario , semanal y mensual.	Se cumple, se ofrece herramienta web de administración del enlace (View Control)
11	Los equipos de ruteo instalados en la DTIC-MINSAL deben poseer una comunidad SNMP, la cual será definida por el administrador de contrato, quien proporcionará los datos para que sea configurada en cada uno de los equipos.	

2. Información Adicional

1. Describir las facilidades que posee el proveedor para administrar y certificar el ancho de banda del servicio ofertado.

La administración se realiza a través de una gestión comercial, es decir el MISPAS solicitara al Ejecutivo de Cuenta que gestione con el NOC las diferentes solicitudes de administración como son segmentación de ancho de banda, aplicación de políticas, etc.

2. Definir la herramienta que será utilizada para medir el ancho de banda el cual será medido en el punto de entrega.

0000041

TELECOMODA	"OFERTA DE SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO"	QF- 21126902-DH
------------	--	-----------------

El Wan Killer es la herramienta que personal técnico carga en las maquinas para realizar las pruebas de ancho de banda, este permite generar trafico de red , se puede configurar el ancho de banda y el porcentaje de carga que el enlace necesita.

El Wan killer puede realizar la prueba de conexión y ajustar el grafico del trafico generado para alcanzar la carga deseada en base al enlace instalado

3. El tipo de medio que se utilizará para efectuar la conexión.

A nivel de WAN se entrega por puertos ópticos, el enlace principal ID1038182 llega por fibra óptica desde el nodo de CENTRO a un SW 3560, luego, el enlace de respaldo (IDG000043), el cual está por FO GPON, viajando desde el nodo en Colonia ROMA, y siempre llega al mismo SW 3560, que se encuentran en modo activo-pasivo, y de éste sale a la LAN por medio de interface Gibabit Ethernet.

4. Cantidad de direcciones IP y rango a proporcionar.

Se entregara un pool de 64 IP públicas, el cual es: 190.86.138.224/26 Mask: 255.255.255.192, de estas 64 direcciones 3 son para administración (Red, gateway y broadcast.)

5. Aclarar con que alternativas cuenta la empresa en caso de contingencia de falla del servicio ofertado, para mantener funcionando las facilidades de INTERNET.

Se cuenta con tres proveedores internacionales de Internet y tres rutas de fibra óptica marítimas y una terrestre. Ver detalles en Capitulo de Descripción del servicio de Internet Dedicado.

6. Especificar el soporte técnico que se ofrece y el procedimiento para la apertura de casos por fallas.

El soporte técnico del MINSAL podrá reportar fallas de servicio al call center del NOC al teléfono 2250-3333 donde se le abrirá numero de seguimiento de caso, mas detalles en Capitulo de Atención al Cliente.

7. Lista de clientes a quienes se les brinda este servicio.

Los clientes con servicio de internet Dedicado Corporativo que tiene Telecomoda es grande, entre estos están:

- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ministerio de Gobernación.
- Ministerio de Justicia y de Seguridad Pública
- Asamblea Legislativa
- El Instituto Salvadoreño del Seguro Social
- ISDEMU
- PDDH
- ISTA
- IAIP
- Entre otros

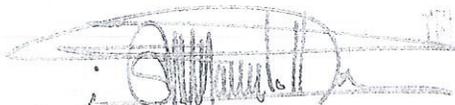
3. Oferta Económica / Solicitud de Cotizacion

0000042

Renglon	Cantidad	Unidad de Medida	Descripcion del Suministro	Precios	
				Unidad	Total
1	2	c/u	Enlace de internet con ancho de banda de 100 Mbps y con una relación 1:1 hasta el backbone de Internet. + Enlace de internet redundante de 96 Mbps para garantizar en la medida de lo posible la continuidad del servicio por Fibra Optica Gpon.	\$5,085.00	\$5,085
TOTAL MENSUAL DE ENLACE PRINCIPAL + ENLACE DE RESPALDO (IVA Incluido)				(IVA	\$5,085.00
TOTAL 7 MESES (IVA INCLUIDO)					\$35,595.00

- Tiempo de entrega del suministro: **Un día para configurar el nuevo ancho de banda, los enlaces actualmente están instalado y funcionando a 50 Mbps.**
- Tiempo de vigencia de la Cotización: **45 días.** ✓
- Forma de pago: crédito a 60 días.
- Queda entendido que al presentar la oferta, el Ofertante acepta sin reserva alguna la aplicación de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, todas las disposiciones del Derecho Común aplicables al caso y las condiciones establecidas en la presente solicitud de cotización.
- La compra solo tendrá validez si resultare adjudicado y con el contrato debidamente legalizado.
- La empresa que resulte adjudicada deberá presentar Garantía de Cumplimiento del contrato por el DIEZ POR CIENTO (10%) en dólares de los Estados Unidos de América (US\$) del valor total del contrato y estará vigente por un periodo que exceda en 90 días al plazo de entrega. Dicha garantía consistirá en Cheque de Gerencia o de Caja o Cheque Certificado extendido por Instituciones Bancarias debidamente autorizadas por el Sistema Financiero Salvadoreño, en caso de requerir fianza deberá de solicitar el formato respectivo.

San Salvador, 28 de marzo de 2014.



Carlos Mauricio Doratt Marinero
Apoderado Especial
Telecomoda, S.A. de C.V.

4. Esquema de Conexión

0000043

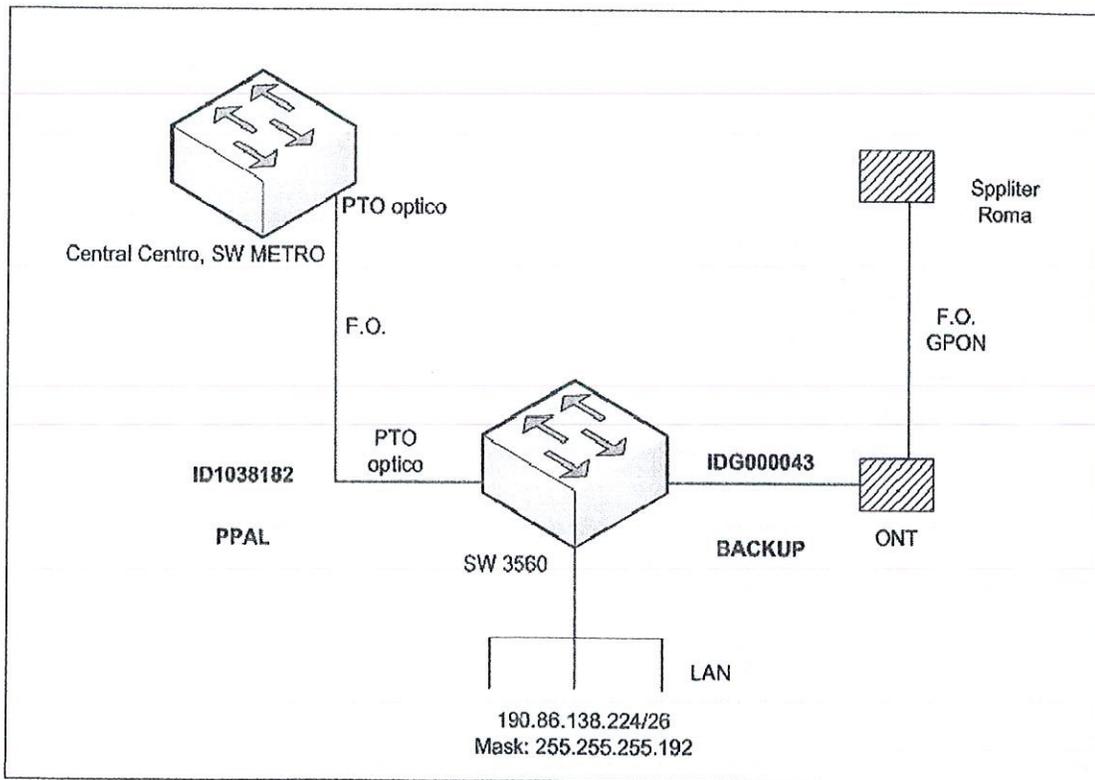
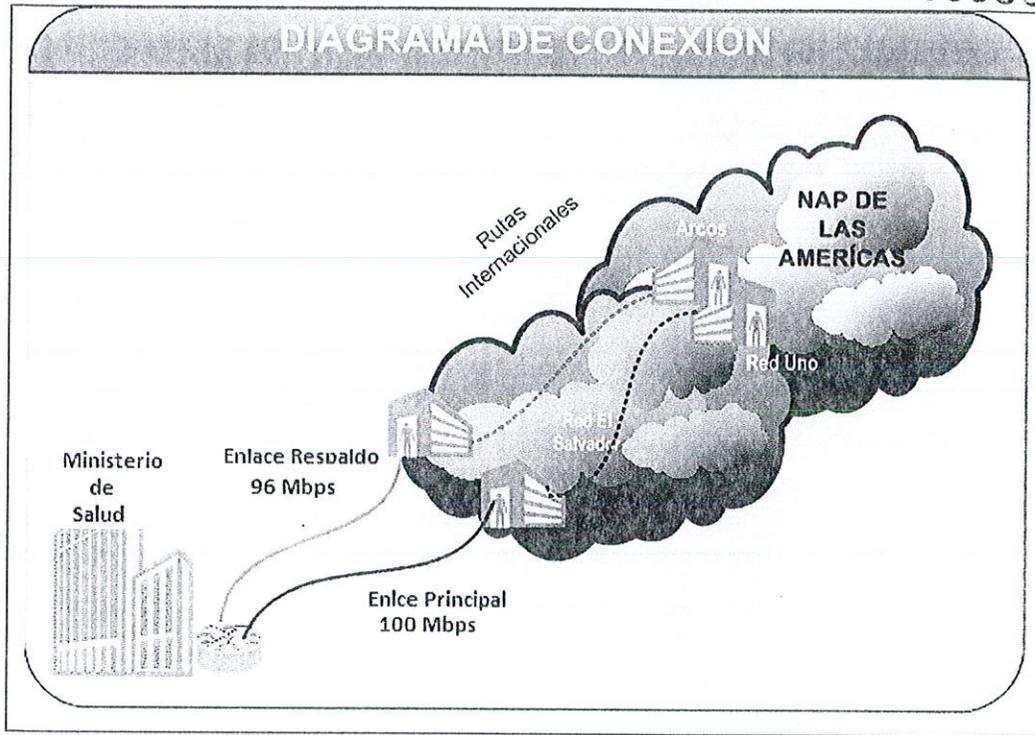


Figura 1. Diagrama de Conexión de Internet Dedicado

f

DM

5. Descripción del Servicio de Internet Dedicado

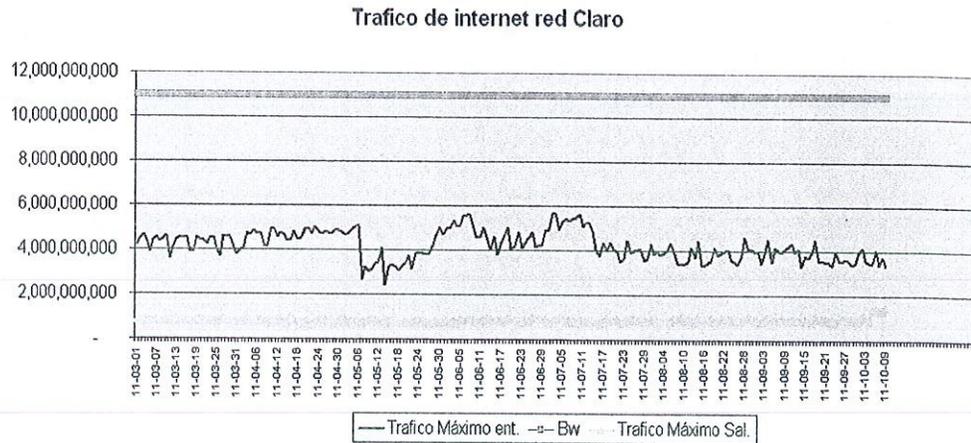
0000044

Internet Dedicado, consiste en un enlace permanente entre el sitio del cliente y la infraestructura de Telecomoda (Backbone), permitiendo tener acceso a la red mundial de Internet sin límite de tiempo ó tráfico, acorde al ancho de banda de acceso contratado el cual determina la velocidad de conexión del servicio.

Calidad del Servicio

Se garantiza el ancho de banda del enlace de acuerdo a lo contratado proporcionando el respectivo mantenimiento y supervisión.

La siguiente figura muestra el ancho de banda disponible de Telecomoda (Línea gruesa superior) contra la demanda actual de internet de todos los clientes Telecomoda (Líneas quebradas).



Proveedores y Rutas de Acceso Internacionales.

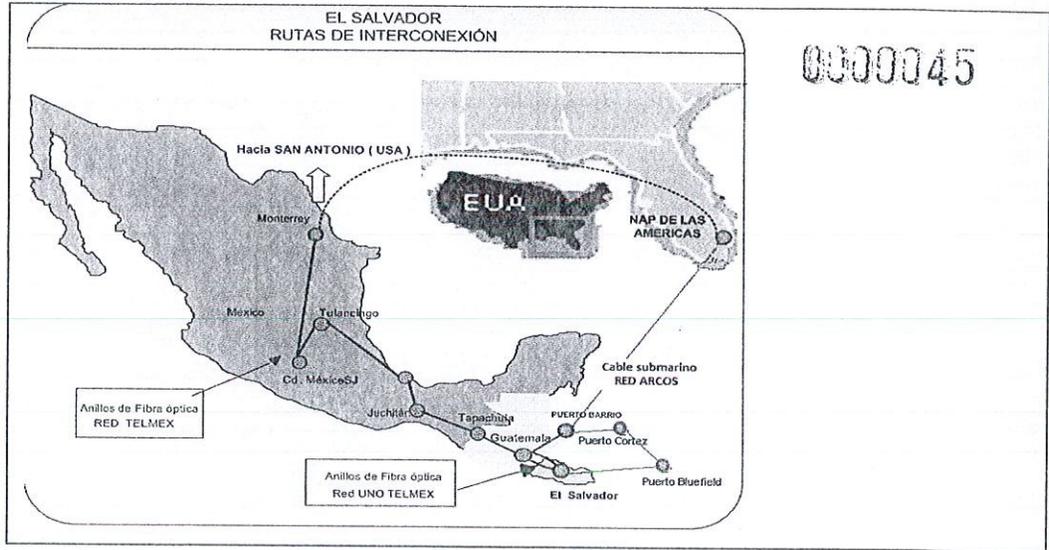
Nuestra empresa cuenta con tres proveedores Internacionales de servicios de Internet y tres rutas de acceso por medio de cables de fibra óptica submarinos (ARCOS) mas una ruta terrestre conocida como RED UNO (Telmex) ruta México, con lo cual le ofrecemos redundancia a nivel internacional y la garantía de que sus servicios estarán siempre disponibles.

Rutas de Interconexión.

Proveedores Internacionales	Rutas de Fibra óptica
Columbus Networks	ARCOS, por Ruta Marítima y RED UNO por Ruta Terrestre.
UNINET	
NTT	

B

[Handwritten Signature]



Dominio y Direcciones IP Asignadas.

Si su Empresa/Institución ya posee un dominio previamente registrado en SVNet, solamente debe solicitar a dicha institución que apunte su dominio a nuestros Servidores de Nombres de Dominio (DNS) 201.247.155.225 y 201.247.157.225. Si su empresa no posee dominio propio puede realizar el trámite a través de SVNet.

Infraestructura Utilizada

Telecomoda, proporciona los servicios de Internet Dedicado, con un alto grado de confiabilidad, esto debido al tipo de infraestructura que ofrece a nivel nacional e internacional.

El Backbone IP de Telecomoda, al que se conectará su empresa, está estructurado sobre fibra óptica subterránea, con anillos redundantes a una velocidad de hasta 10Gbps que garantiza un alto grado de eficiencia. El medio de transmisión en que se entregará el servicio en última milla es por Fibra Óptica.

El enlace dedicado de última milla que une a su empresa con el Backbone IP de Telecomoda, es completamente digital. Para poder garantizar la disponibilidad del servicio superior al 99.5%, dicho enlace no es compartido con nadie en su última milla y un alto porcentaje de la infraestructura es completamente subterránea desde nuestro nodo IP más cercano a su empresa.

6. Herramienta de Monitoreo.

View Control es una Aplicación Web que se provee al cliente para el monitoreo de sus enlaces. Esta se puede acceder solamente con un nombre de usuario y contraseña facilitado previamente por TELECOMODA y le permite al usuario conocer el estado de sus enlaces y el tráfico utilizado por los mismos en un periodo de tiempo determinado.

Características

- Posee una página de autenticación de usuarios para la verificación en tiempo real del estado de sus enlaces.

B

Handwritten signature

- Posee un mapa de El Salvador, este mapa tiene vínculos en los departamentos donde el cliente tiene oficinas o sucursales que se interconectan a través de la red de transporte de TELECOMODA. 0000046
- Al seleccionar un enlace se ingresa a la descripción del estado del mismo, donde se pueden verificar varios parámetros de medición como: Porcentaje de Utilización del Ancho de Banda, Información de la interface serial, Gráfico de Promedio de Paquetes por Segundo e Información de tráfico.
- Capacidad para crear gráficos con a la información almacenada en la base de datos para la interface serial, además de gráficos de bytes y paquetes transferidos diariamente.

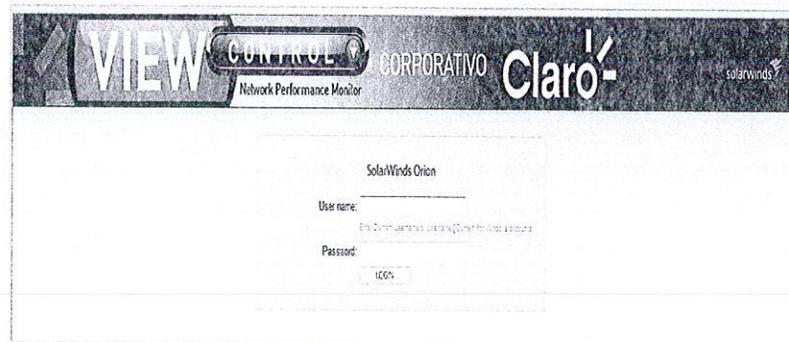


Figura 1: Pantalla de Autenticación

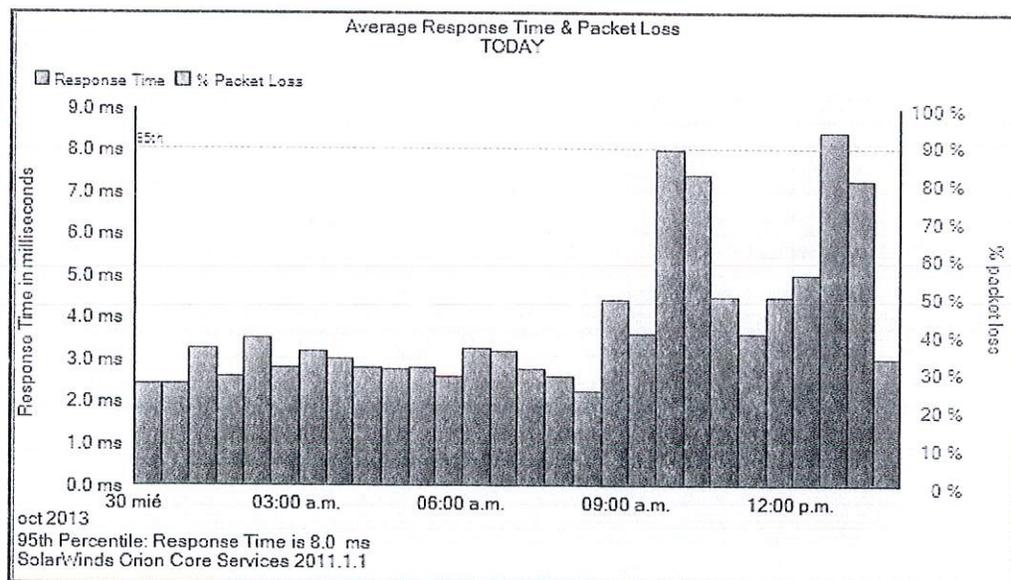


Figura 2. Grafica de Tiempos de Respuesta

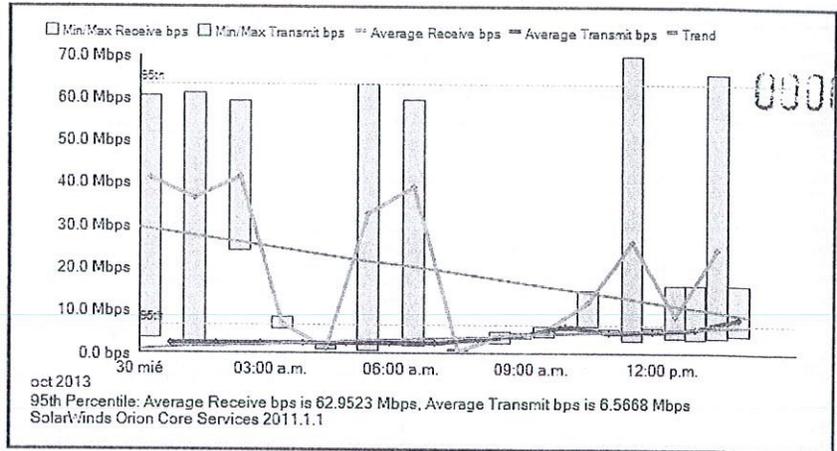


Figura 3. Grafica de Trafico de Datos

7. Atención al Cliente (Fallas de Servicio).

A fin de satisfacer sus necesidades de comunicación, Telecomoda pondrá a su disposición, Ejecutivos de Servicio al Cliente de Grandes Empresas y el Network Operation Center (Centro de Operaciones de la Red) con sus unidades de atención especializada, denominadas Customer Service, Centro de Mando Operativo y los Centros Nacionales de Gestión, quienes tendrán entre sus principales funciones las siguientes:

a) Funciones del Ejecutivo de servicio al cliente Grandes Empresas:

- - Proveer al cliente una atención personalizada en los aspectos posteriores a la contratación de un servicio, tales como la coordinación en la instalación de los mismos, asegurándose de su calidad y oportunidad.
- - Atención de cualquier requerimiento o aspectos relacionados con la facturación de los servicios.

b) Funciones del Servicio al Cliente (Unidad Dependiente del NOC).

- Recepción de notificaciones de fallas en los servicios reportados.
- Seguimiento y control de atención de fallas técnicas reportadas.
- Informe sobre estatus de solicitudes de reparación técnica.
- Realizar mediciones de calidad en los servicios del cliente.
- Implementación de mantenimientos predictivos y preventivos.

El cliente podrá acceder al Customer Service y a toda la organización del NOC a través del siguiente número: **2250-3333** o por medio de la dirección electrónica **noc@claro.com.sv** Dicho servicio se encontrará disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

A continuación se presenta el procedimiento para atención de fallas:

TELECOMODA	"OFERTA DE SERVICIO DE INTERNET CORPORATIVO"	QF- 21126902-DH
------------	--	-----------------

1. El cliente llama al NOC a través del número de atención al cliente (2250-3333). 0000048
2. El cliente deberá proporcionar el ND (Número de Designación) específico con el cual se identifica el servicio, esta información puede ser obtenida de la facturación correspondiente al servicio contratado, o en su defecto puede acudir a su ejecutivo de servicio para que le sea proporcionado de forma parcial o total el parque de sus servicios.
3. El cliente deberá proveer su nombre o contacto que dará seguimiento y sus respectivos números telefónicos fijo y móvil para contactos posteriores relacionados al seguimiento.
4. El cliente deberá proporcionar un pre-análisis de su problema, según este sea el caso.
5. Telecomoda, a través del ejecutivo que atienda su reclamo, deberá proporcionarle un número de reclamo (ticket) y su nombre.
6. Es responsabilidad de Telecomoda el seguimiento respectivo de su reclamo hasta el cierre de este con entera satisfacción del cliente.
7. Es un derecho del cliente ser informado oportunamente de su cierre, caso contrario el incidente se mantendrá en esta condición hasta obtener el aval respectivo para su cierre.

PROCEDIMIENTO DE ESCALACIÓN:

Nombre	Función	Correo	Teléfonos
NOC	Centro de Atención de Fallas 7X24X365	noc@claro.com.sv	2250-3333
Maria Teresa Segura	Ejecutivo de Soporte Postventa para atender consultas de facturación, seguimiento de fallas, etc.	maria.segura@claro.com.sv	2271-7881 7860-2608
Nassareth Mariona	Ejecutivo de Cuenta Sector Gobierno, para atender nuevos servicios.	mariona.nassareth@claro.com.sv	22717178 7865-9295
Ing. Fernando Gutierrez	Gerente de Ventas a Sector Gobierno	gutierrez.fernando@claro.com.sv	2271-7388 7785-4428
Arq. Wilfredo Amaya	Gerente de Soporte Postventa	amaya.wilfredo@claro.com.sv	2271-7300
Ing. Nelia Granados	Responsable del CMO y Gestión del NOC	granados.nelia@claro.com.sv	2250-3623 7868-0027

B

TELECOMODA, S.A. DE C.V.
[Handwritten Signature]



HOY SE EMITE EL ACUERDO **No. 641**. En la ciudad de San Salvador, a las ocho horas con treinta y cinco minutos del día cinco de mayo de dos mil catorce.- EL **ORGANO EJECUTIVO EN EL RAMO DE SALUD**, de conformidad a lo establecido en el Art. 82 Bis de la LACAP; Art. 74 del Reglamento de La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública; esta Secretaría de Estado ACUERDA: Nombrar como Administrador del **Contrato No. 264/2014** derivado de la **SOLICITUD DE COTIZACIÓN POR LIBRE GESTIÓN No. 64/2014** que tiene por objeto el “**SERVICIO DE INTERNET**”, al **Ing. Rafael Alberto Gutiérrez Reinoza, Administrador de Redes y Seguridad Informática**, con carácter adhonorem, a partir del uno de junio del corriente año; quien deberá dar estricto cumplimiento a las responsabilidades siguientes:

RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales.
- b) Elaborar oportunamente los informes de avances de la gestión de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos.
- c) Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones.
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final.
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de la adquisición de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP.
- f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción del servicio en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva a fin de que esta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes.
- g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambios o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad.
- h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas durante el periodo de vigencia de las garantías, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados,

f



así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor a ocho días hábiles.

- i) Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique)
- j) La aprobación del plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informara al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (cuando aplique).
- k) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, Reglamento de la misma y Contrato.

COMUNÍQUESE. La Ministra de Salud, (F) M.I. Rodríguez.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



MARÍA ISABEL RODRÍGUEZ
MINISTRA

JACS/CZ