

Contrato No. 1

AÑO: 2021

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

LIBRE GESTIÓN No. FSV-275/2021

“SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE
MESA DE SERVICIOS INTEGRAL”

OTORGADA ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

SOCIEDAD ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

**CONTRATO DERIVADO DE LA LIBRE GESTIÓN No. FSV-275/2021 "SUMINISTRO E
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS INTEGRAL"**

CONTRATO No. 1

Nosotros **OSCAR ARMANDO MORALES** conocido por **OSCAR ARMANDO MORALES**

actuando en calidad de
Presidente y Director Ejecutivo del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, Institución de Crédito,
Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis
uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con la
siguiente documentación: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el
Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta
y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del
seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos
veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la
Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo
Ejecutivo Número doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el
veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del
Tomo número cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el
cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de
funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social
para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales
Rodríguez; c) Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, por el
Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que
consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez,
a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta
Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; y los artículos
diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública,
y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, los que me conceden facultades
para firmar en el carácter en que actúo, contratos como el presente, en representación de la

Institución, quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra parte **OSCAR ARMANDO POZAS**,

actuando en mi calidad de Apoderado de la Sociedad denominada **“ADVCEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro – cero uno cero seis uno siete – uno cero cinco - ocho, cuya personería compruebo con la siguiente documentación: a) Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad ADVCEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse **“ADVCEGROUP, S.A. DE C.V.”**, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas veinte minutos del día uno de junio del año dos mil diecisiete, ante los oficios del Notario Werner Bladimir Martínez Quintanilla, e inscrita en el Registro de Comercio al número CIENTO TREINTA Y TRES de Registro de Sociedades, de fecha siete de junio de dos mil diecisiete, y de la cual consta en su **Cláusula PRIMERA, NATURALEZA, REGIMEN DE CAPITAL, DENOMINACIÓN, Y NACIONALIDAD**: La Sociedad que se constituye es de naturaleza Anónima, sujeta al régimen de Capital Variable, que girará con la denominación de **“ADVCEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, que podrá abreviarse **“ADVCEGROUP, S.A. DE C.V.”**; siendo de nacionalidad salvadoreña, **Cláusula SEGUNDA, DOMICILIO**: El domicilio de la Sociedad es la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador. **Cláusula TERCERA, PLAZO**: La Sociedad que se constituye es por un plazo indeterminado. **Cláusula CUARTA, FINALIDAD SOCIAL**: La finalidad para la cual se organiza esta sociedad que podrá llevarse tanto dentro o fuera de la Republica de El Salvador, tendrá como objeto aunque no limitativo lo siguiente: La fabricación, elaboración, exportación, importación, compraventa, promoción, colocación, comercialización, distribución de todo tipo de productos y mercadería de comercio licito. Podrá realizar toda clase de actividades que directa o indirectamente se relacionen con las actividades, antes descritas, entre otras. **Cláusula NOVENA, GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**: Las Juntas Generales de Accionistas constituirán la suprema autoridad de la Sociedad, con las facultades y obligaciones que señala la ley. **Cláusula DECIMA PRIMERA, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN LEGAL**: La administración de la Sociedad, según lo decida la Junta General de Accionistas, estará confiada a un Administrador único Propietario y su respectivo Suplente o a una Junta Directiva compuesta de tres Directores Propietarios y sus respectivos suplentes, que se denominarán: Director Presidente, Director Vice-Presidente, Director Secretario. Tanto el

Administrador Único y su suplente como los miembros de la Junta Directiva, durarán en sus funciones SIETE AÑOS, pudiendo ser reelectos. Las vacantes temporales o definitivas de los directores únicos o de Junta directiva, se suplirán de conformidad con las reglas establecidas en el Artículo 264 del Código de Comercio. para el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social, se estará a lo dispuesto por el Artículo 260 del mismo Código. En consecuencia, el Administrador Único o la Junta Directiva, también podrán confiar las atribuciones de representación judicial y extrajudicial a cualquiera de los Directores que determine o a un gerente de su nombramiento. **Cláusula DECIMA NOVENA, NOMBRAMIENTO DE LA PRIMERA ADMINISTRACIÓN:** acuerdan que para el primer periodo de siete años, la administración de la sociedad estará a cargo de un administrador único propietario y su respectivo suplente y acuerdan elegir a los señores JOSÉ MAURICIO SOTO SANDOVAL Y GLENDA ADALGUIZA OVALLE HERRERA DE SOTO, para los cargos de Administrador Único propietario y suplente, respectivamente; y b) Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo Comercial y Judicial con Clausula Especial, otorgado en la Ciudad de Guatemala Republica de Guatemala, a las diez horas y quince minutos, del día diez de junio del año dos mil veinte, ante Osmin Enrique Mejia López, Cónsul General de la Republica de El Salvador, con sede en esa ciudad, comparece el señor José Mauricio Soto Sandoval, actuando en nombre y representación de la Sociedad ADVICEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que podrá abreviarse ADVICEGROUP, S.A. DE C.V., confiere Poder General Administrativo Comercial y Judicial con Clausula Especial amplio y suficiente en cuanto a derecho sea necesario, a favor del señor **OSCAR ARMANDO POZAS**, para que en su nombre y representación, entre otros, II) Clausula Especial: El otorgante faculta especialmente a su apoderado, para que en su nombre y representación, pueda realizar las gestiones que fueren necesarias para participar en licitaciones públicas o privadas, presentar cotizaciones a empresas públicas o privadas, negociar, firmar contratos y documentos que sean requeridos por entidades públicas o privadas, y pactar libremente con los interesados las clausulas de contrato o contratos que al efecto se otorguen. Inscrito en el Registro de Comercio al número VEINTITRES del Registro de otros Contratos Mercantiles, de fecha veinticuatro de agosto de dos mil veinte. Por lo cual estoy plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATISTA**, y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS:** Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos un contrato proveniente del proceso de Libre Gestión No. FSV-275/2021 "SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS INTEGRAL", adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de la Gerencia de Tecnología de

la Información **Número VEINTIDOS/2021**, de fecha uno de octubre de dos mil veintiuno, proveída por el Gerente de Tecnología de la Información, Ingeniero Salvador Enrique Bendeck Jiménez, Adjudicó la **LIBRE GESTIÓN No. FSV-275/2021 “SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS INTEGRAL”**, a la Sociedad **ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.**, al haber obtenido la ponderación porcentual de cien por ciento (**100.00%**), por un monto total de: **VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$28,610.00)**, precio que incluye IVA. El detalle adjudicado es el siguiente:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Incluye IVA)	TOTAL (Incluye IVA)
ITEM No. 1 SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS: Incluye SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA	1	\$20,960.00	\$20,960.00
ITEM No. 2 CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO	1	\$1,020.00	\$1,020.00
ITEM No. 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO	1	\$4,080.00	\$4,080.00
ITEM No. 4 SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA (incluido en ITEM No. 1)	1	\$0.00	\$0.00
ITEM No. 5 HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES	50	\$51.00	\$2,550.00
MONTO TOTAL CON IVA INCLUIDO			US\$28,610.00

El plazo de vigencia del contrato será de UN (1) año con seis (6) meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. La cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la formalización del contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. El plazo para Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, será el siguiente: A. El plazo será de hasta un máximo de Seis (6) meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, la cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la suscripción del contrato; para los siguientes ítems: • **ITEM N° 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO**, • **ITEM N° 2 CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO**, B. El plazo será de un (1) año, a partir de la fecha establecida en el Acta de Recepción del ítem N° 3 Implementación del Sistema Adquirido, para los siguientes ítems:

• **ITEM N° 1 SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS**, • **ITEM N° 4 SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA**, • **ITEM N° 5 HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES**. El presente Contrato que se sujeta a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a las obligaciones, condiciones, pactos, renunciaciones y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO**. El objeto del presente contrato es el de obtener el suministro e implementación de un Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la Institución. **II) REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS MÍNIMOS. I. ITEM N° 1: SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS:**

A. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

1. Manejo de catálogo de servicios (a nivel de usuario final y a nivel técnico),
2. Interfaz web para acceso a través de: a) Computadora o Laptop, a través de Sistema Operativo Windows 10. b) Tablet y Móvil (compatibles para Android y IOS).
3. Idioma español en sus opciones y configuración base.
4. Manejo de múltiples mesas de servicio.
5. Manejo de múltiples roles de acceso: Administrador, Operador de Mesa de Servicio, Gerente de Servicio, etc.
6. Manejo de flujos de trabajo, configurables con las mejores prácticas (Workflows ITSM).
7. Registro de auditoría de acciones relevantes.
8. Capacidad de búsquedas simples y complejas.
9. Manejo de tiempos asignados a los agentes de las mesas de servicio y tiempos asignados a solicitantes (por tareas que deban completar).
10. Basado en estándar ITIL que permita el manejo al menos de los siguientes procesos: a) Gestión de Incidentes, b) Gestión de solicitudes de servicio, c) Portal de auto-servicio, d) Gestión niveles de servicio, e) Base de datos de conocimiento, f) Catálogo de servicios, g) Gestión de problemas, h) Gestión de cambios, i) Gestión de activos, j) Base de datos de configuración (CMDB),
11. Suscripción a licenciamiento para capacidad de 30 técnicos o agentes destinados para atención y documentación de casos de forma permanente.
12. Capacidad para 500 usuarios para ingreso de incidentes o solicitudes y para uso del portal.
13. Capacidad para la gestión de hasta 1000 dispositivos conectados o no a la red.
14. Capacidad de integración al Active Directory de Microsoft para autenticación automática.
15. Suministro del sistema bajo un esquema de Instalación Local (on-premise), adecuado a la Infraestructura tecnológica institucional detallada en el Anexo No. 2.
16. Capacidad de generación automática de tickets por fuentes externas (correo electrónico, interfaces u otros).

B. GESTIÓN DE INCIDENTES:

1. Debe permitir la creación, modificación, resolución y cierre de registros de incidentes.
2. Debe ser capaz de introducir texto libre y adjuntar varios archivos para el registro de descripciones de incidentes y actividades de resolución.
3. Control del origen del incidente (teléfono, correo electrónico, portal, etc.).
4. Control del estado de los incidentes (activo, en espera, en proceso, resuelto, etc.).
5. Apertura una solicitud de servicio a partir de un incidente, dejando vinculados los mismos.
6. Capacidad de automatizar la clasificación y registro de incidentes

utilizando plantillas. 7. Capacidad de asignar prioridades en base a urgencia e impacto en el negocio pudiendo manejar balanceo de carga. 8. Capacidad de enrutamiento y escalamiento de incidencias de acuerdo con su clasificación y basado en las reglas del negocio. 9. Capacidad de agrupar incidentes duplicados o relacionado a la misma problemática. 10. Reportes y estadísticas sobre la gestión histórica de los incidentes. 11. Estadísticas sobre incidentes pendientes de cerrar. 12. Facilitar el acceso a la base de conocimiento o listas de chequeo para la resolución de incidentes. **C. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO:** 1. Apertura de solicitudes de servicio a través de un usuario o un técnico en nombre del solicitante. 2. Control del estado de las solicitudes (abierta, en espera, en ejecución, cerrada, etc.). 3. Capacidad para incluir todos los detalles de la solicitud, como quien la creó, quien lo solicitó, persona asignada, fecha de apertura, fecha de cierre, etc. 4. Manejo de plantillas o formularios para estandarizar solicitudes. 5. Capacidad para monitorear el estado de las solicitudes, desde su apertura hasta su cierre. 6. Capacidad de manejo de flujo y aprobaciones a diferente nivel para las solicitudes que lo requieren. 7. Asignación manual y automática de solicitudes. 8. Control de tiempos para medir cumplimiento de acuerdos de servicio. 9. Enrutamiento configurable para las solicitudes de acuerdo con las reglas del negocio. 10. Capacidad de ingreso tareas, notas y acciones tomadas relacionada a una solicitud de servicio. **D. PORTAL DE AUTOSERVICIO:** 1. Portal de autoservicio, basado en web, para el ingreso de incidentes o solicitudes. 2. Posibilidad de acceder al portal a través de Computadora, Tablet y Móvil. 3. Posibilidad de envío de confirmación de ingreso de solicitudes o incidentes a través del correo electrónico. 4. Capacidad para que el usuario pueda revisar las solicitudes o incidencias reportadas, segregándolas por estatus para controlar y dar seguimiento. 5. Posibilidad de incluir notas y comentarios en cualquier momento, hasta el cierre del ticket. 6. Poder adjuntar archivos a las solicitudes o incidentes, para documentación. 7. Posibilidad de consultar base de datos de conocimiento, haciendo búsqueda por diferentes criterios: tema, palabra clave, número de ticket, etc. 8. Permitir responder a encuestas por servicio o de forma general para medir la satisfacción de los usuarios. 9. Espacio para ver noticias, preguntas frecuentes o fallas relevantes en curso. **E. GESTIÓN NIVELES DE SERVICIO:** 1. Capacidad para definir y gestionar los servicios con la información de disponibilidad. 2. Capacidad de definir los grupos de soporte, horarios de trabajo y días no hábiles. 3. Definición de los niveles y acuerdos de servicio para seguimiento y medir su cumplimiento. 4. Manejo de alertas antes posibles incumplimientos a acuerdos de servicio. 5. Control de tiempos para medir los acuerdos de servicio, considerando horarios de trabajo, días no hábiles y tiempos no responsables del agente que atiende la solicitud o incidencia. 6. Informes estadísticos sobre porcentajes de cumplimiento de los acuerdos de servicio (SLA's). 7. Posibilidad del registro de quejas, sugerencias y buenos comentarios. 8. Permitir envío de encuestas por incidente o solicitud atendida. 9. Análisis estadístico de resultado de encuestas. **F. BASE DE DATOS DE**

CONOCIMIENTO: 1. Configuración de acceso a diferentes bases de conocimiento para técnicos y usuarios. 2. Búsqueda para encontrar soluciones basadas en palabras claves, temas u otros. 3. Plantillas para definir base de conocimiento, pudiendo definir artículos, preguntas frecuentes, checklist u otros. 4. Editor de texto integrado, con posibilidad de incluir archivos adjuntos, capturas de pantallas, enlaces basados en internet. 5. Indexación de documentos que permitan una búsqueda rápida. 6. Búsqueda de soluciones aplicadas previamente a casos similares. **G. CATALOGO DE SERVICIOS:** 1. Facilidad para el ingreso y configuración de un catálogo de servicios que integre una o más mesas de servicio. 2. Manejo de varios niveles que faciliten el ingreso y clasificación de incidentes o solicitudes por parte del usuario o técnico, a través del portal de autoservicio u otro medio. 3. Posibilidad del manejo de flujos y asignaciones automáticas acorde al catálogo parametrizado. 4. Asignaciones manuales o automáticas a grupos de técnicos o técnicos en particular. **H. GESTIÓN DE CAMBIOS:** 1. Permitir el ingreso de solicitudes de gestión de cambios (Request for Change, RFC), con la información y archivos adjuntos necesarios para su documentación. 2. Permitir la clasificación de la solicitud de cambio en estándar, normales o de emergencia. 3. Permitir el uso de plantillas y flujos para el ingreso y seguimiento de las diferentes etapas del proceso de cambio, pasando por el ingreso, planificación, aprobación, ejecución y cierre. 4. Manejo del Consejo Consultor para Cambios (Change Advisory Board, CAB) y Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board, ECAB), que apoye la evaluación y autorización de cambios, de acuerdo con su clasificación. 5. Estadísticas y reportes que permitan presentar los cambios en proceso e implementados, con su fecha de puesta en producción. **I. GESTIÓN DE ACTIVOS:** 1. Descubrimiento automático de dispositivos conectados a la red (Desktops, Laptops, Impresoras, etc.). 2. Administración del inventario de activos conectados o no a la red. 3. Administración del inventario de hardware y software de forma centralizada. 4. Clasificación de los activos en categorías parametrizables. 5. Vinculación del activo con el fabricante o proveedor. 6. Posibilidad del manejo de relaciones entre activos. 7. Alertas por cambios de hardware o software de los equipos conectados a la red. 8. Gestión del licenciamiento adquirido y utilizado. 9. Control de mantenimiento de los equipos de acuerdo con lo contratado y planificado, permitiendo adicionar información o documentación sobre los mismos. 10. Control de la Base de datos de la gestión de configuración (Configuration Management Database, CMDB). **J. REPORTES Y TABLEROS DE CONTROL:** 1. Reportería y tableros de control pre-definidos que permitan dar seguimiento a las diferentes gestiones requeridas. 2. Posibilidad de personalizar consultas y reportes de acuerdo con nuevas necesidades y definidas por el Administrador de Contrato. 3. Capacidad de exportar reportes a formatos excel o texto. 4. Capacidad para automatizar generación y envío de reportes de forma automática. 5. Tableros de control configurables y amigables para ver de forma integral las diferentes gestiones y seguimiento de casos. **II. ITEM N° 2:**

CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO: Brindar una capacitación funcional y técnica sobre el suministro adquirido, al personal que se designe, considerando como mínimo los siguientes aspectos: 1. Aspectos técnicos que considerar para la instalación y mantenimiento del Sistema. 2. Capacitación teórica-práctica que garantice el conocimiento necesario para el manejo y parametrización del Sistema sobre cada uno de los literales y numerales detallados en el apartado "I" de los Requerimientos Específicos Mínimos. 3. La capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV o virtual según se defina de común acuerdo entre el Contratista y el Administrador del Contrato. 4. Orientada para un máximo de 30 personas. 5. La capacitación deberá establecerse para una duración mínima de 20 horas. Distribución que será acordada entre el Administrador de Contrato y el Contratista. 6. La capacitación deberá respaldarse con evidencias para comprobar que el conocimiento ha sido trasladado y asimilado al usuario administrador y operador del Sistema. 7. La capacitación deberá ser brindada por un técnico especialista que compruebe su conocimiento a través de carta o certificación que demuestre su conocimiento y experiencia en ITIL y en el Sistema suministrado.

III. ITEM N° 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO: El proceso de implementación del Sistema deberá considerar al menos los siguientes aspectos: 1. Configuración y parametrización del Sistema con toda la información base necesaria para la operativa de los diferentes módulos y funcionalidades adquiridas. 2. Desarrollo y configuración de procesos y formularios que tomen de base los insumos obtenidos en el proceso de Libre Gestión No. FSV-221/2019 "Servicio para Diseñar un Modelo de Atención Integrado de los Servicios Informáticos", cuya información será proporcionada por el Administrador de Contrato al Contratista, la cual está relacionada a los siguientes apartados: a) Catálogo de servicios de usuario y técnico. b) Estrategia de priorización y escalamiento. c) Acuerdos de servicio. d) Calificación de servicios. e) Base de datos de conocimiento para usuarios y técnicos. f) Estadísticas e indicadores para medir la gestión. 3. Configuración de la Mesa de Servicios para la Gestión de TI y de Recursos Logísticos (Mantenimiento), para iniciar su operativa.

IV. ITEM N° 4 SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA: Posterior a la implementación del Sistema, el contratista deberá brindar soporte técnico; que incluya al menos lo siguiente: 1. Servicio de atención de consultas sobre funcionalidades, configuraciones o parametrización del Sistema. 2. Atención a reportes de deficiencias o fallas identificadas en el sistema, para su corrección. 3. Instalación programada de parches o nuevas versiones del Sistema, liberadas por el fabricante. 4. Presentar carta que respalde el soporte adquirido y el periodo de vigencia de la suscripción y soporte brindado por el contratista. El mismo deberá detallar las condiciones y alcance que incluye dicho Soporte. 5. El periodo de vigencia de la suscripción y soporte anual deberá iniciar luego de finalizado el proceso de implementación del Sistema.

V. ITEM N° 5 HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES:

Suministro de un total de hasta 50 horas de consultoría, a demanda, que permitan luego de la implementación inicial disponer de este servicio considerando al menos lo siguiente: **1.** El servicio deberá permitir la atención de solicitudes para: **a)** Acompañamiento y apoyo en procesos de actualización de versiones del Sistema, **b)** Requerimientos para mejoras a servicios brindados a través del Sistema. **c)** Requerimientos de implementación de nuevos servicios a través del Sistema. **d)** Otros que requieran el servicio del Contratista. **2.** Los servicios deberán ser previamente autorizados por el Administrador del Contrato. **3.** La cantidad de horas a ser invertidas en la atención de estos servicios deberá considerar lo siguiente: **a)** En base a solicitud de suministro que se haga, se deberá consensar las horas con el Administrador del Contrato, previo a brindar el suministro. **b)** Finalizado el suministro, las horas convenidas serán descontadas del total de horas disponibles. **c)** El contratista deberá garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema, asegurándose que los cambios no afecten otras funcionalidades del Sistema. **d)** La entrega de cada servicio deberá ser acompañado de las pruebas técnicas y la guía de instalación respectiva, en caso aplique. **e)** Para el uso de las horas, será presentado al contratista la necesidad, la cual será evaluada por el mismo, quien ofertará las horas requeridas para la atención, en consenso con el Administrador del Contrato y se formalizará dicho acuerdo a través de un Acta. **f)** La vigencia del uso de estas horas está acorde a la vigencia del Soporte Anual adquirido. **g)** Se realizarán pagos parciales. El requerimiento o los requerimientos serán cancelados luego de formalizar el Acta de Recepción respectiva, firmada y sellada por el Administrador de Contrato y el Contratista. Obligaciones del contratista: •El contratista deberá entregar al Administrador de Contrato en un plazo de hasta 5 días hábiles posteriores a la fecha establecida en la Orden de Inicio, un Plan de Trabajo definiendo cada una de las actividades que contempla este proceso. **III) LUGAR Y FORMA DE ENTREGA DEL SUMINISTRO.** El suministro deberá ser entregado en la Oficina Central del FSV, ubicada en Calle Rubén Darío No. 901, San Salvador. Para la entrega del Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, deberán coordinar el Administrador del Contrato y el contratista, quienes serán los encargados de levantar y firmar las actas de recepción correspondientes, posterior a la entrega de la evidencia que se presente a satisfacción del Administrador del Contrato, por cada ítem. **IV) PLAZO PARA LA ENTREGA DEL SUMINISTRO.** El plazo para Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, será el siguiente: A. El plazo será de hasta un máximo de Seis (6) meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, la cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la suscripción del contrato; para los siguientes ítems: •**ITEM N° 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO**, • **ITEM N° 2 CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO**, B. El plazo será de un (1) año, a partir de la fecha

establecida en el Acta de Recepción del ítem N° 3 Implementación del Sistema Adquirido, para los siguientes ítems: • **ITEM N° 1 SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS**, • **ITEM N° 4 SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA**, • **ITEM N° 5 HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES**. **V) PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO**. El plazo de vigencia del contrato será de UN (1) año con seis (6) meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. La cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la formalización del contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **VI) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO**. Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad presupuestaria 01; Línea de Trabajo: 0101; Centro de costo: 760; Objetos Específicos 61403. por un monto total de: **VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$28,610.00)**, precio que incluye IVA. Cada pago se efectuará mediante cheque o transferencia bancaria, en un plazo de hasta diez (10) días hábiles posteriores a la presentación de la Factura de Consumidor Final, para el trámite de pago será necesario presentar: Acta de Recepción del Suministro firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista, así como la correspondiente Factura de Consumidor Final, debidamente sellada y firmada por el Administrador del Contrato. Se efectuarán tres pagos, cada uno al finalizar cada rubro definido en la oferta económica, dentro del plazo establecido. El primer pago se realizará posterior a la evidencia de la entrega de los siguientes ítems: • **ITEM No. 2 CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO**, • **ITEM No. 3 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO**, El segundo pago se realizará posterior a la finalización del ítem No. 3 Implementación del Sistema Adquirido, y a la presentación de la evidencia que demuestre la entrega de los siguientes ítems: • **ITEM N° 1 SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS**, • **ITEM N° 4 SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA**, Para el tercer pago, se realizarán pagos parciales. El requerimiento o los requerimientos serán cancelados luego de formalizar el Acta de Recepción respectiva, firmada y sellada por el Administrador de Contrato y el contratista, para el siguiente ítem: • **ITEM N° 5 HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES**. Para todo pago se debe adjuntar acta de recepción del servicio firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista. **Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las fotocopias de facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueren necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato**. **VII) RECEPCIÓN DEL SUMINISTRO**. Para dar por recibido el suministro el Administrador del Contrato, procederá a una inspección del mismo, con el propósito de determinar que

cumple con lo establecido en los Documentos Contractuales. En caso de no recibirse el suministro de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. Después de verificar que no existen defectos o deterioros al momento de utilizar el suministro solicitado, se emitirá el Acta de Recepción Final por parte del Administrador del Contrato. **VIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Requisición Externa, Especificaciones Técnicas de la Libre Gestión, Oferta, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanen del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **IX) GARANTÍAS.** El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (Ver Anexo No. 11), para cubrir el suministro objeto de la presente Libre Gestión, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será del diez por ciento (10.00%) del monto total del suministro establecido en el Contrato, en Dólares de los Estados Unidos de América, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta (60) días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez (10) días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo del Administrador de Contrato, Lic. Carlos Alberto Chávez Pérez, Jefe del Área de Gestión de Servicios TI, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá las responsabilidades siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las Órdenes de Compra o Contratos; **b)** Elaborar oportunamente los informes de avance 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 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 esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; **e)** Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; **f)** Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos Contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; **g)** Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los Contratos, una vez identificada tal necesidad; **h)** Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, 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 misma para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; **i)** Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. **XI) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme el artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XII) CESIÓN.** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda, el contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XIII) CONFIDENCIALIDAD.** El contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el contratante, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el contratante lo autorice en forma escrita. El contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XIV) SANCIONES.** En caso de incumplimiento el contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XV)**

SANCION POR INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA QUE PROHIBE EL TRABAJO INFANTIL. Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de (l) (la) contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el art. 160 de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el art. 158 Romano V literal b) de la LACAP relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XVI) CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en el artículo 158 y en los literales a), b) y d) del artículo 94 ambos de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XVII) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra otra causa de terminación imputable al contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda al suministro parcialmente recibido. **XVIII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el siguiente procedimiento: **a) Arreglo directo:** Por arreglo directo, las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que las de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso; **b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirá a los tribunales competentes.** Las partes expresamente renunciamos al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XIX) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** El Fondo Social para la Vivienda se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses del Fondo Social para la Vivienda con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el Fondo Social para la Vivienda. **XX) MARCO LEGAL.** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XXI) NOTIFICACIONES.** El contratante **FONDO SOCIAL PARA**

LA VIVIENDA señalan como lugar para recibir notificaciones, en Calle Rubén Darío, número 901, San Salvador; y el contratista Sociedad **ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.**, señalan para el mismo efecto la siguiente dirección: Edificio 533, Calle La Mascota, Colonia San Benito, San Salvador, Dirección de correo electrónico: opozas@advicegroup-latam.com, **Para efectos de lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos en caso de cambio de domicilio del ofertante o contratista, es responsabilidad de este notificar a la UACI dicho cambio.** Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a los trece días del mes de octubre del año dos mil veintiuno.

~~CONTRATANTE~~

~~CONTRATISTA~~

~~En~~ la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día trece de octubre del año dos mil veintiuno. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notaria, de este domicilio, **COMPARECEN:** por una parte el Licenciado **OSCAR ARMANDO MORALES**

actuando en calidad de Presidente y Director Ejecutivo del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, cuya personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del Tomo número

cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; c) Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; y los artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, los que le conceden facultades para firmar en el carácter en que actúa, contratos como el presente, en representación de la Institución, quien en este instrumento se denominará el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra parte **OSCAR ARMANDO POZAS**,

actuando en su calidad de Apoderado de la Sociedad denominada **“ADVICEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro – cero uno cero seis uno siete – uno cero cinco - ocho, cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad **ADVICEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **“ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.”**, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas veinte minutos del día uno de junio del año dos mil diecisiete, ante los oficios del Notario Werner Bladimir Martínez Quintanilla, e inscrita en el Registro de Comercio al número **CIENTO TREINTA Y TRES** de Registro de Sociedades, de fecha siete de junio de dos mil diecisiete, y de la cual consta en su **Cláusula PRIMERA, NATURALEZA, REGIMEN DE CAPITAL, DENOMINACIÓN, Y NACIONALIDAD**: La Sociedad que se constituye es de naturaleza Anónima, sujeta al régimen de Capital Variable, que girará con la denominación de **“ADVICEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, que podrá abreviarse **“ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.”**; siendo de nacionalidad salvadoreña, **Cláusula SEGUNDA, DOMICILIO**: El domicilio de la Sociedad es la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador. **Cláusula TERCERA, PLAZO**: La Sociedad que se constituye es por un plazo indeterminado. **Cláusula CUARTA, FINALIDAD**

SOCIAL: La finalidad para la cual se organiza esta sociedad que podrá llevarse tanto dentro o fuera de la Republica de El Salvador, tendrá como objeto aunque no limitativo lo siguiente: La fabricación, elaboración, exportación, importación, compraventa, promoción, colocación, comercialización, distribución de todo tipo de productos y mercadería de comercio licito. Podrá realizar toda clase de actividades que directa o indirectamente se relacionen con las actividades, antes descritas, entre otras. **Cláusula NOVENA, GOBIERNO DE LA SOCIEDAD:** Las Juntas Generales de Accionistas constituirán la suprema autoridad de la Sociedad, con las facultades y obligaciones que señala la ley. **Cláusula DECIMA PRIMERA, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN LEGAL:** La administración de la Sociedad, según lo decida la Junta General de Accionistas, estará confiada a un Administrador único Propietario y su respectivo Suplente o a una Junta Directiva compuesta de tres Directores Propietarios y sus respectivos suplentes, que se denominarán: Director Presidente, Director Vice-Presidente, Director Secretario. Tanto el Administrador Único y su suplente como los miembros de la Junta Directiva, durarán en sus funciones SIETE AÑOS, pudiendo ser reelectos. Las vacantes temporales o definitivas de los directores únicos o de Junta directiva, se suplirán de conformidad con las reglas establecidas en el Artículo doscientos sesenta y cuatro del Código de Comercio. para el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social, se estará a lo dispuesto por el Artículo doscientos sesenta del mismo Código. En consecuencia, el Administrador Único o la Junta Directiva, también podrán confiar las atribuciones de representación judicial y extrajudicial a cualquiera de los Directores que determine o a un gerente de su nombramiento. **Cláusula DECIMA NOVENA, NOMBRAMIENTO DE LA PRIMERA ADMINISTRACIÓN:** acuerdan que para el primer periodo de siete años, la administración de la sociedad estará a cargo de un administrador único propietario y su respectivo suplente y acuerdan elegir a los señores JOSÉ MAURICIO SOTO SANDOVAL Y GLENDA ADALGUIZA OVALLE HERRERA DE SOTO, para los cargos de Administrador Único propietario y suplente, respectivamente; y b) Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo Comercial y Judicial con Clausula Especial, otorgado en la Ciudad de Guatemala Republica de Guatemala, a las diez horas y quince minutos, del día diez de junio del año dos mil veinte, ante Osmin Enrique Mejia López, Cónsul General de la Republica de El Salvador, con sede en esa ciudad, comparece el señor José Mauricio Soto Sandoval, actuando en nombre y representación de la Sociedad ADVICEGROUP, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que podrá abreviarse ADVICEGROUP, S.A. DE C.V., confiere Poder General Administrativo Comercial y Judicial con Clausula Especial amplio y suficiente en cuanto a derecho sea necesario, a favor del señor OSCAR ARMANDO POZAS, para que en su nombre y representación, entre otros. II)

**DOCUMENTO ELABORADO EN VERSIÓN PÚBLICA ART. 30 LAIP
SUPRESIÓN DE FIRMAS, SELLOS Y DE DATOS PERSONALES**

Clausula Especial: El otorgante faculta especialmente a su apoderado, para que en su nombre y representación, pueda realizar las gestiones que fueren necesarias para participar en licitaciones públicas o privadas, presentar cotizaciones a empresas públicas o privadas, negociar, firmar contratos y documentos que sean requeridos por entidades públicas o privadas, y pactar libremente con los interesados las cláusulas de contrato o contratos que al efecto se otorguen. Inscrito en el Registro de Comercio al número VEINTITRES del Registro de otros Contratos Mercantiles, de fecha veinticuatro de agosto de dos mil veinte. Por lo cual está plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento se denominará **“EL CONTRATISTA”** y en los caracteres dichos, **ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que anteceden y que se leen: la del primero es “Ilegible”, y la del segundo también es “Ilegible”, las reconocen como suyas por haberlas puesto ellos respectivamente de su puño y letra, y asimismo reconocen como suyos todos los conceptos vertidos en dicho documento, por medio del cual ambos comparecientes han otorgado un contrato proveniente del proceso de **Libre Gestión Número FSV-DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTIUNO “SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS INTEGRAL”**, adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de la Gerencia de Tecnología de la Información **Número VEINTIDOS/ DOS MIL VEINTIUNO**, de fecha uno de octubre de dos mil veintiuno, proveída por el Gerente de Tecnología de la Información, Ingeniero Salvador Enrique Bendeck Jiménez, quien Adjudicó la **LIBRE GESTIÓN Número FSV- DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTIUNO “SUMINISTRO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS INTEGRAL”**, a la Sociedad **ADVICEGROUP, S.A. DE C.V.**, al haber obtenido la ponderación porcentual de cien por ciento, por un monto total de: **VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, precio que incluye IVA. El detalle adjudicado es el siguiente:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Incluye IVA)	TOTAL (Incluye IVA)
ITEM Número uno SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS. Incluye SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA	uno	VEINTE MIL NOVECIENTOS SESENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	VEINTE MIL NOVECIENTOS SESENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
ITEM Número dos CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO	uno	UN MIL VEINTE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	UN MIL VEINTE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
ITEM Número tres IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO	uno	CUATRO MIL OCHENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	CUATRO MIL OCHENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
ITEM Número cuatro SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA (Incluido en ITEM Número uno)	uno	CERO PUNTO CERO	CERO PUNTO CERO
ITEM Número cinco HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES	cincuenta	CINCUENTA Y UN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	DOS MIL QUINIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
MONTO TOTAL CON IVA INCLUIDO			VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

El plazo de vigencia del contrato será de UN año con seis meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. La cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la formalización del contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo ochenta y tres-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo ochenta y tres de la precitada Ley. El plazo para Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, será el siguiente: A. El plazo será de hasta un máximo de Seis meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, la cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la suscripción del contrato; para los siguientes ítems:

- **ITEM Número Tres IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO,**
- **ITEM Número Dos CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO,**

B. El plazo será de un año, a partir de la fecha establecida en el Acta de Recepción del ítem **Número Tres Implementación del Sistema Adquirido**, para los siguientes ítems:

- **ITEM Número Uno SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS,**
- **ITEM Número Cuatro SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA,**
- **ITEM Número Cinco HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES.**

El presente Contrato que se sujeta a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a las obligaciones, condiciones, pactos, renunciaciones y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es el de obtener el suministro e implementación de un Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la Institución. **II) REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS MÍNIMOS. I. ITEM Número Uno: SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS: A. CARACTERÍSTICAS GENERALES: Uno.** Manejo de catálogo de servicios (a nivel de usuario final y a nivel técnico), **Dos.** Interfaz web para acceso a través de: a) Computadora o Laptop, a través de Sistema Operativo Windows **Diez.** b) Tablet y Móvil (compatibles para Android y IOS). **Tres.** Idioma español en sus opciones y configuración base. **Cuatro.** Manejo de múltiples mesas de servicio. **Cinco.** Manejo de múltiples roles de acceso: Administrador, Operador de Mesa de Servicio, Gerente de Servicio, etc. **Seis.** Manejo de flujos de trabajo, configurables con las mejores prácticas (Workflows ITSM). **Siete.** Registro de auditoría de acciones relevantes. **Ocho.** Capacidad de búsquedas simples y complejas. **Nueve.** Manejo de tiempos asignados a los agentes de las mesas de servicio y tiempos asignados a solicitantes (por tareas que deban completar). **Diez.** Basado en estándar ITIL que permita el manejo al menos de los siguientes procesos: a) Gestión de Incidentes, b) Gestión de solicitudes de

servicio, **c)** Portal de auto-servicio, **d)** Gestión niveles de servicio, **e)** Base de datos de conocimiento, **f)** Catálogo de servicios, **g)** Gestión de problemas, **h)** Gestión de cambios, **i)** Gestión de activos, **j)** Base de datos de configuración (CMDB), **Once.** Suscripción a licenciamiento para capacidad de Treinta técnicos o agentes destinados para atención y documentación de casos de forma permanente. **Doce.** Capacidad para Quinientos usuarios para ingreso de incidentes o solicitudes y para uso del portal. **Trece.** Capacidad para la gestión de hasta Un mil dispositivos conectados o no a la red. **Catorce.** Capacidad de integración al Active Directory de Microsoft para autenticación automática. **Quince.** Suministro del sistema bajo un esquema de Instalación Local (on-premise), adecuado a la Infraestructura tecnológica institucional detallada en el Anexo Número Dos. **Dieciséis.** Capacidad de generación automática de tickets por fuentes externas (correo electrónico, interfaces u otros). **B. GESTIÓN DE INCIDENTES: Uno.** Debe permitir la creación, modificación, resolución y cierre de registros de incidentes. **Dos.** Debe ser capaz de introducir texto libre y adjuntar varios archivos para el registro de descripciones de incidentes y actividades de resolución. **Tres.** Control del origen del incidente (teléfono, correo electrónico, portal, etc.). **Cuatro.** Control del estado de los incidentes (activo, en espera, en proceso, resuelto, etc.). **Cinco.** Apertura una solicitud de servicio a partir de un incidente, dejando vinculados los mismos. **Seis.** Capacidad de automatizar la clasificación y registro de incidentes utilizando plantillas. **Siete.** Capacidad de asignar prioridades en base a urgencia e impacto en el negocio pudiendo manejar balanceo de carga. **Ocho.** Capacidad de enrutamiento y escalamiento de incidencias de acuerdo con su clasificación y basado en las reglas del negocio. **Nueve.** Capacidad de agrupar incidentes duplicados o relacionado a la misma problemática. **Diez.** Reportes y estadísticas sobre la gestión histórica de los incidentes. **Once.** Estadísticas sobre incidentes pendientes de cerrar. **Doce.** Facilitar el acceso a la base de conocimiento o listas de chequeo para la resolución de incidentes. **C. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO: Uno.** Apertura de solicitudes de servicio a través de un usuario o un técnico en nombre del solicitante. **Dos.** Control del estado de las solicitudes (abierta, en espera, en ejecución, cerrada, etc.). **Tres.** Capacidad para incluir todos los detalles de la solicitud, como quien la creó, quien lo solicitó, persona asignada, fecha de apertura, fecha de cierre, etc. **Cuatro.** Manejo de plantillas o formularios para estandarizar solicitudes. **Cinco.** Capacidad para monitorear el estado de las solicitudes, desde su apertura hasta su cierre. **Seis.** Capacidad de manejo de flujo y aprobaciones a diferente nivel para las solicitudes que lo requieren. **Siete.** Asignación manual y automática de solicitudes. **Ocho.** Control de tiempos para medir cumplimiento de acuerdos de servicio. **Nueve.** Enrutamiento configurable para las solicitudes de acuerdo con las reglas del negocio. **Diez.** Capacidad de ingreso tareas, notas y acciones tomadas relacionada a una solicitud de servicio. **D. PORTAL DE AUTOSERVICIO: Uno.** Portal de autoservicio,

basado en web, para el ingreso de incidentes o solicitudes. **Dos.** Posibilidad de acceder al portal a través de Computadora, Tablet y Móvil. **Tres.** Posibilidad de envío de confirmación de ingreso de solicitudes o incidentes a través del correo electrónico. **Cuatro.** Capacidad para que el usuario pueda revisar las solicitudes o incidencias reportadas, segregándolas por estatus para controlar y dar seguimiento. **Cinco.** Posibilidad de incluir notas y comentarios en cualquier momento, hasta el cierre del ticket. **Seis.** Poder adjuntar archivos a las solicitudes o incidentes, para documentación. **Siete.** Posibilidad de consultar base de datos de conocimiento, haciendo búsqueda por diferentes criterios: tema, palabra clave, número de ticket, etc. **Ocho.** Permitir responder a encuestas por servicio o de forma general para medir la satisfacción de los usuarios. **Nueve.** Espacio para ver noticias, preguntas frecuentes o fallas relevantes en curso. **E. GESTIÓN NIVELES DE SERVICIO: Uno.** Capacidad para definir y gestionar los servicios con la información de disponibilidad. **Dos.** Capacidad de definir los grupos de soporte, horarios de trabajo y días no hábiles. **Tres.** Definición de los niveles y acuerdos de servicio para seguimiento y medir su cumplimiento. **Cuatro.** Manejo de alertas antes posibles incumplimientos a acuerdos de servicio. **Cinco.** Control de tiempos para medir los acuerdos de servicio, considerando horarios de trabajo, días no hábiles y tiempos no responsables del agente que atiende la solicitud o incidencia. **Seis.** Informes estadísticos sobre porcentajes de cumplimiento de los acuerdos de servicio (SLA's). **Siete.** Posibilidad del registro de quejas, sugerencias y buenos comentarios. **Ocho.** Permitir envío de encuestas por incidente o solicitud atendida. **Nueve.** Análisis estadístico de resultado de encuestas. **F. BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO: Uno.** Configuración de acceso a diferentes bases de conocimiento para técnicos y usuarios. **Dos.** Búsqueda para encontrar soluciones basadas en palabras claves, temas u otros. **Tres.** Plantillas para definir base de conocimiento, pudiendo definir artículos, preguntas frecuentes, checklist u otros. **Cuatro.** Editor de texto integrado, con posibilidad de incluir archivos adjuntos, capturas de pantallas, enlaces basados en internet. **Cinco.** Indexación de documentos que permitan una búsqueda rápida. **Seis.** Búsqueda de soluciones aplicadas previamente a casos similares. **G. CATALOGO DE SERVICIOS: Uno.** Facilidad para el ingreso y configuración de un catálogo de servicios que integre una o más mesas de servicio. **Dos.** Manejo de varios niveles que faciliten el ingreso y clasificación de incidentes o solicitudes por parte del usuario o técnico, a través del portal de autoservicio u otro medio. **Tres.** Posibilidad del manejo de flujos y asignaciones automáticas acorde al catálogo parametrizado. **Cuatro.** Asignaciones manuales o automáticas a grupos de técnicos o técnicos en particular. **H. GESTIÓN DE CAMBIOS: Uno.** Permitir el ingreso de solicitudes de gestión de cambios (Request for Change, RFC), con la información y archivos adjuntos necesarios para su documentación. **Dos.** Permitir la clasificación de la solicitud de cambio en estándar, normales o de emergencia. **Tres.**

Permitir el uso de plantillas y flujos para el ingreso y seguimiento de las diferentes etapas del proceso de cambio, pasando por el ingreso, planificación, aprobación, ejecución y cierre. **Cuatro.** Manejo del Consejo Consultor para Cambios (Change Advisory Board, CAB) y Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board, ECAB), que apoye la evaluación y autorización de cambios, de acuerdo con su clasificación. **Cinco.** Estadísticas y reportes que permitan presentar los cambios en proceso e implementados, con su fecha de puesta en producción. **I. GESTIÓN DE ACTIVOS: Uno.** Descubrimiento automático de dispositivos conectados a la red (Desktops, Laptops, Impresoras, etc.). **Dos.** Administración del inventario de activos conectados o no a la red. **Tres.** Administración del inventario de hardware y software de forma centralizada. **Cuatro.** Clasificación de los activos en categorías parametrizables. **Cinco.** Vinculación del activo con el fabricante o proveedor. **Seis.** Posibilidad del manejo de relaciones entre activos. **Siete.** Alertas por cambios de hardware o software de los equipos conectados a la red. **Ocho.** Gestión del licenciamiento adquirido y utilizado. **Nueve.** Control de mantenimiento de los equipos de acuerdo con lo contratado y planificado, permitiendo adicionar información o documentación sobre los mismos. **Diez.** Control de la Base de datos de la gestión de configuración (Configuration Management Database, CMDB). **J. REPORTES Y TABLEROS DE CONTROL: Uno.** Reportería y tableros de control pre-definidos que permitan dar seguimiento a las diferentes gestiones requeridas. **Dos.** Posibilidad de personalizar consultas y reportes de acuerdo con nuevas necesidades y definidas por el Administrador de Contrato. **Tres.** Capacidad de exportar reportes a formatos excel o texto. **Cuatro.** Capacidad para automatizar generación y envío de reportes de forma automática. **Cinco.** Tableros de control configurables y amigables para ver de forma integral las diferentes gestiones y seguimiento de casos. **II. ÍTEM Número Dos: CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO:** Brindar una capacitación funcional y técnica sobre el suministro adquirido, al personal que se designe, considerando como mínimo los siguientes aspectos: **Uno.** Aspectos técnicos que considerar para la instalación y mantenimiento del Sistema. **Dos.** Capacitación teórica-práctica que garantice el conocimiento necesario para el manejo y parametrización del Sistema sobre cada uno de los literales y numerales detallados en el apartado "I" de los Requerimientos Específicos Mínimos. **Tres.** La capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV o virtual según se defina de común acuerdo entre el Contratista y el Administrador del Contrato. **Cuatro.** Orientada para un máximo de Treinta personas. **Cinco.** La capacitación deberá establecerse para una duración mínima de veinte horas. Distribución que será acordada entre el Administrador de Contrato y el Contratista. **Seis.** La capacitación deberá respaldarse con evidencias para comprobar que el conocimiento ha sido trasladado y asimilado al usuario administrador y operador del Sistema. **Siete.** La capacitación deberá

ser brindada por un técnico especialista que compruebe su conocimiento a través de carta o certificación que demuestre su conocimiento y experiencia en ITIL y en el Sistema suministrado. **III. ITEM Número Tres IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO:** El proceso de implementación del Sistema deberá considerar al menos los siguientes aspectos: **Uno.** Configuración y parametrización del Sistema con toda la información base necesaria para la operativa de los diferentes módulos y funcionalidades adquiridas. **Dos.** Desarrollo y configuración de procesos y formularios que tomen de base los insumos obtenidos en el proceso de Libre Gestión Número FSV-DOSCIENTOS VEINTIUNO/DOS MIL DIECINUEVE "Servicio para Diseñar un Modelo de Atención Integrado de los Servicios Informáticos", cuya información será proporcionada por el Administrador de Contrato al Contratista, la cual está relacionada a los siguientes apartados: **a)** Catálogo de servicios de usuario y técnico. **b)** Estrategia de priorización y escalamiento. **c)** Acuerdos de servicio. **d)** Calificación de servicios. **e)** Base de datos de conocimiento para usuarios y técnicos. **f)** Estadísticas e indicadores para medir la gestión. **Tres.** Configuración de la Mesa de Servicios para la Gestión de TI y de Recursos Logísticos (Mantenimiento), para iniciar su operativa. **IV. ITEM Número Cuatro SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA:** Posterior a la implementación del Sistema, el contratista deberá brindar soporte técnico; que incluya al menos lo siguiente: **Uno.** Servicio de atención de consultas sobre funcionalidades, configuraciones o parametrización del Sistema. **Dos.** Atención a reportes de deficiencias o fallas identificadas en el sistema, para su corrección. **Tres.** Instalación programada de parches o nuevas versiones del Sistema, liberadas por el fabricante. **Cuatro.** Presentar carta que respalde el soporte adquirido y el periodo de vigencia de la suscripción y soporte brindado por el contratista. El mismo deberá detallar las condiciones y alcance que incluye dicho Soporte. **Cinco.** El periodo de vigencia de la suscripción y soporte anual deberá iniciar luego de finalizado el proceso de implementación del Sistema. **V. ITEM Número Cinco HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES:** Suministro de un total de hasta Cincuenta horas de consultoría, a demanda, que permitan luego de la implementación inicial disponer de este servicio considerando al menos lo siguiente: **Uno.** El servicio deberá permitir la atención de solicitudes para: **a)** Acompañamiento y apoyo en procesos de actualización de versiones del Sistema, **b)** Requerimientos para mejoras a servicios brindados a través del Sistema. **c)** Requerimientos de implementación de nuevos servicios a través del Sistema. **d)** Otros que requieran el servicio del Contratista. **Dos.** Los servicios deberán ser previamente autorizados por el Administrador del Contrato. **Tres.** La cantidad de horas a ser invertidas en la atención de estos servicios deberá considerar lo siguiente: **a)** En base a solicitud de suministro que se haga, se deberá consensar las horas con el Administrador del Contrato, previo a brindar el suministro. **b)** Finalizado el suministro. las

horas convenidas serán descontadas del total de horas disponibles. c) El contratista deberá garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema, asegurándose que los cambios no afecten otras funcionalidades del Sistema. d) La entrega de cada servicio deberá ser acompañado de las pruebas técnicas y la guía de instalación respectiva, en caso aplique. e) Para el uso de las horas, será presentado al contratista la necesidad, la cual será evaluada por el mismo, quien ofertará las horas requeridas para la atención, en consenso con el Administrador del Contrato y se formalizará dicho acuerdo a través de un Acta. f) La vigencia del uso de estas horas está acorde a la vigencia del Soporte Anual adquirido. g) Se realizarán pagos parciales. El requerimiento o los requerimientos serán cancelados luego de formalizar el Acta de Recepción respectiva, firmada y sellada por el Administrador de Contrato y el Contratista. Obligaciones del contratista: •El contratista deberá entregar al Administrador de Contrato en un plazo de hasta Cinco días hábiles posteriores a la fecha establecida en la Orden de Inicio, un Plan de Trabajo definiendo cada una de las actividades que contempla este proceso. **III) LUGAR Y FORMA DE ENTREGA DEL SUMINISTRO.** El suministro deberá ser entregado en la Oficina Central del FSV, ubicada en Calle Rubén Darío Número Novecientos uno, San Salvador. Para la entrega del Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, deberán coordinar el Administrador del Contrato y el contratista, quienes serán los encargados de levantar y firmar las actas de recepción correspondientes, posterior a la entrega de la evidencia que se presente a satisfacción del Administrador del Contrato, por cada ítem. **IV) PLAZO PARA LA ENTREGA DEL SUMINISTRO.** El plazo para Suministro e implementación de Sistema de Mesa de Servicios Integral, para apoyar la Gestión de TI y Recursos Logísticos de la institución, será el siguiente: A. El plazo será de hasta un máximo de Seis meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, la cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la suscripción del contrato; para los siguientes ítems: •**ITEM Número Tres IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO**, • **ITEM Número Dos CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO**, B. El plazo será de un año, a partir de la fecha establecida en el Acta de Recepción del ítem **Número Tres Implementación del Sistema Adquirido**, para los siguientes ítems: •**ITEM Número Uno SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS**, • **ITEM Número Cuatro SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA**, • **ITEM Número Cinco HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES.** **V) PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO.** El plazo de vigencia del contrato será de UN año con seis meses contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio. La cual será emitida por el Administrador del Contrato, posterior a la formalización del contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo ochenta y tres-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo ochenta

y tres de la precitada Ley. **VI) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad presupuestaria CERO UNO; Línea de Trabajo: CERO UNO CERO UNO; Centro de costo: SETESCIENTOS SESENTA; Objetos Específicos SEIS UNO CUATRO CERO TRES. por un monto total de: **VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, precio que incluye IVA. Cada pago se efectuará mediante cheque o transferencia bancaria, en un plazo de hasta diez días hábiles posteriores a la presentación de la Factura de Consumidor Final, para el trámite de pago será necesario presentar: Acta de Recepción del Suministro firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista, así como la correspondiente Factura de Consumidor Final, debidamente sellada y firmada por el Administrador del Contrato. Se efectuarán tres pagos, cada uno al finalizar cada rubro definido en la oferta económica, dentro del plazo establecido. El primer pago se realizará posterior a la evidencia de la entrega de los siguientes ítems: •ITEM Número Dos **CAPACITACIÓN FUNCIONAL Y TÉCNICA SOBRE EL SUMINISTRO ADQUIRIDO**, •ITEM Número Tres **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ADQUIRIDO**, El segundo pago se realizará posterior a la finalización del Item Número Tres Implementación del Sistema Adquirido, y a la presentación de la evidencia que demuestre la entrega de los siguientes ítems: •ITEM Número Uno **SUMINISTRO Y SUSCRIPCIÓN A SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS**, •ITEM Número Cuatro **SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA**, Para el tercer pago, se realizarán pagos parciales. El requerimiento o los requerimientos serán cancelados luego de formalizar el Acta de Recepción respectiva, firmada y sellada por el Administrador de Contrato y el contratista, para el siguiente ítem: •ITEM Número Cinco **HORAS DE SERVICIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES**. Para todo pago se debe adjuntar acta de recepción del servicio firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista. **Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las fotocopias de facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueron necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato.** **VII) RECEPCIÓN DEL SUMINISTRO.** Para dar por recibido el suministro el Administrador del Contrato, procederá a una inspección del mismo, con el propósito de determinar que cumple con lo establecido en los Documentos Contractuales. En caso de no recibirse el suministro de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. Después de verificar que no existen defectos o deterioros al momento de utilizar el suministro solicitado, se emitirá el Acta de Recepción Final por parte del Administrador del Contrato. **VIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Requisición Externa, Especificaciones Técnicas de la Libre Gestión, Oferta,

**DOCUMENTO ELABORADO EN VERSIÓN PÚBLICA ART. 30 LAIP
SUPRESIÓN DE FIRMAS, SELLOS Y DE DATOS PERSONALES**

Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **IX) GARANTÍAS.** El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (Ver Anexo Número Once), para cubrir el suministro objeto de la presente Libre Gestión, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será del diez por ciento del monto total del suministro establecido en el Contrato, en Dólares de los Estados Unidos de América, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. El referido documento contiene otras cláusulas que los comparecientes reconocen como suyas. Yo la suscrita Notario **DOY FE:** A) Que las firmas relacionadas son **AUTÉNTICAS** por haber sido puestas a mi presencia por los otorgantes. Y, B) Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo del Fondo Social para la Vivienda. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de siete hojas útiles y leído que les hube todo lo escrito, íntegramente y en un solo acto sin interrupción, manifiestan estar redactado conforme a sus voluntades, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**

CONTRATANTE

CONTRATISTA