



CONSEJO NACIONAL DE ENERGÍA
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET
CORPORATIVA DE 80MBPS PARA EL AÑO 2022

Contrato Libre Gestión No. **LG01/2022**

NOSOTROS: JOSE SALVADOR HANDAL CANDRAY, [...] de edad, [...], del domicilio de [...], con Documento Único de Identidad número [...], y Numero de Identificación Tributaria [...], actuando en calidad de Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Energía (CNE), con Número de Identificación Tributaria [...], lo cual lo demuestro con las certificaciones de los Acuerdos de Junta Directiva del Consejo Nacional de Energía, referentes a los puntos números uno y dos del acta Número Cinco de Junta Directiva del año Dos Mil Diecinueve, por medio de los cuales se aprueba mi nombramiento como Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Energía, y la Junta Directiva encomienda el acto de juramentación a la Licenciada María Luisa Hayem Brevé, en su calidad de Presidenta del CNE y Ministra de Economía, autorizándola a delegarme la Representación Legal del CNE; Certificación de las Actas de Juramentación de fecha cinco de julio, y de la Delegación de Representación Legal del Consejo Nacional de Energía del día ocho de julio, ambas actas del año dos mil diecinueve, documentos que indican que estoy plenamente facultado para celebrar actos como el presente, y quien en adelante me denominare **“CNE”** o **“CLIENTE”**; y por otro lado, [...], mayor de edad, [...], del domicilio de [...], Departamento de [...], con Documento Único de Identidad Número [...], y con Número de Identificación Tributaria [...]; actuando en mi calidad de Representante Legal de la sociedad **GRUPO CENTROAMERICANO DE TELECOMUNICACIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **G C A TELECOM, S.A. DE C.V.**, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro – uno ocho cero tres nueve siete – uno cero dos - seis, tal como lo compruebo con la credencial de elección de Junta Directiva de las nueve horas y cinco minutos del día doce de febrero de dos mil veinte, e inscrita el día dieciocho de febrero de dos mil veinte en el Registro de Comercio al número treinta y siete del Registro de Sociedad, del folio ciento cincuenta y tres al folio ciento cincuenta y cinco del Departamento de Documentos Mercantiles, y que en el transcurso del presente instrumento me denominare **“EL PROVEEDOR”**, y en los caracteres antes dichos, por el presente **OTORGAMOS**: Que convenimos en celebrar el presente contrato de prestación de Servicios de Internet Corporativa de 80mbps para el Año 2022, que se sujeta a los términos y estipulaciones que se contienen en las cláusulas siguientes: **I. BASE LEGAL.** El presente contrato se suscribe para la prestación de servicios de Comunicación (INTERNET) con fundamento en las normas establecidas en las leyes civiles y comerciales de El Salvador, en las disposiciones aplicables de la Ley de Telecomunicaciones para servicios de esta naturaleza y en lo que sea pertinente a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, las cuales conocemos y nos obligamos a respetar entendiendo además que seremos responsables por cualquier violación a la misma en el manejo de voz o datos en violación a cualquier ordenamiento legal vigente nacional. **II. OBJETO DEL CONTRATO.** El proveedor prestará servicio de Internet de 80 Mbps. El cliente se obliga a utilizar dicho servicio únicamente en los términos, normas y condiciones establecidas en este contrato. Se hace constar que las modalidades y tipos de servicios contratados son los que se indican en la Solicitud de Suministro de Bienes y Servicios. **III. PLAZO.** El presente contrato es para un plazo de doce meses, comprendidos a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós, pudiendo prorrogarse, con el consentimiento del cliente vertido por cualquier medio que deje constancia de ello, para lo cual, el proveedor le enviará una propuesta de renovación del mismo, próxima a la fecha de renovación. Dentro de su plazo original, o alguna de sus prórrogas de plazo determinado, si el cliente desea dar por terminado el presente contrato, antes de su finalización, deberá presentar por escrito una petición en tales términos, con un mínimo de treinta días de anticipación a la fecha que desea concluirlo, debiendo

pagar el valor de los servicios recibidos y de los servicios contratados hasta su finalización, en concepto de penalización. **IV. PRECIO DE LOS SERVICIOS.** El cliente pagará por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad de **CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$4,339.20)**, pagaderos en doce cuotas de **TRESCIENTOS SESENTA Y UN 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$361.60)**, dichas cuotas serán pagaderas mensualmente posterior a los trámites administrativos en la Tesorería Institucional del CNE; y comprende los servicios de Internet dedicado para el Consejo Nacional de Energía a 80 Mbps. En el caso que los precios de los proveedores de **"G C A TELECOM, S.A. DE C.V."** o por nuevas regulaciones gubernamentales, locales o extranjeras, hagan incrementar el precio de los servicios contratados, tal cambio se le comunicará al cliente, con treinta días de antelación a su entrada en vigor y su conformidad a la nueva tarifa, hará que el contrato continúe con la sola variación del precio. Si el cliente no contesta, o no desea aceptar tal cambio, deberá comunicarlo con un máximo de diez días siguientes al recibo de tal aviso, caso en el cual el contrato se dará por terminado sin responsabilidad para ninguna de las partes o podrá continuar sin modificación alguna, a discreción del proveedor. **V. FORMA DE PAGO:** El "CLIENTE" se obliga a pagar los servicios contratados mediante cuotas iguales, fijas y sucesivas, previa presentación de la factura correspondiente en la Tesorería Institucional del CNE durante el tiempo contratado, dentro de los siguientes cuarenta y cinco días a la recepción de la factura. **VI. EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.** A efecto de proveer el servicio, el proveedor ha entregado al cliente, equipo de comunicación de su propiedad, en calidad de comodato o préstamo de uso, por lo cual, es responsabilidad exclusiva del cliente, la pérdida del equipo, su destrucción, daño, desperfecto y cualquier deterioro del mismo, respondiendo hasta por la culpa levísima, mientras el equipo esté en su poder. El cliente se da por recibido de dicho equipo, y se obliga expresamente, a pagar el valor del equipo, según el valor del mismo en el mercado local, en caso de su destrucción o pérdida, y a pagar el valor que proceda, cuando se tratará de daños parciales, salvo los daños o deterioros producidos a consecuencia del uso natural y corriente que se haga del equipo recibido en comodato. El cliente no podrá mover el equipo del lugar donde se encuentra, sin previa autorización del proveedor. Como parte del cuidado que el cliente debe prodigar al equipo, entre otros, deberá mantener un voltaje óptimo, así como una adecuada polarización del circuito eléctrico que lo alimenta, protección de UPS y tomar todas las providencias necesarias a efecto de no causarle daño. El proveedor queda facultado para supervisar por su personal, todas las medidas necesarias para el buen cuidado del equipo. **VII. INHABILITACIÓN DEL SERVICIO.** El "PROVEEDOR" podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado sin necesidad de aviso previo o declaración judicial alguna, en caso de mora en el pago de los servicios contratados o uso indebido de acuerdo al ordenamiento legal aplicable. El proveedor se reserva el derecho de inhabilitar el servicio por utilizar los servicios para fines diferentes a los establecidos en este contrato o por problemas internos del cliente que afecten nuestro servicio o el de terceros. El servicio podrá habilitarse nuevamente contra el pago de los saldos existentes. La suspensión del servicio, por estos motivos, no implica la terminación del presente contrato; consecuentemente, el "CLIENTE" no queda libre de la obligación de pago por los meses de la terminación del plazo del presente contrato o cualquiera de sus prórrogas. **VIII. GARANTÍA.** El proveedor se responsabiliza en brindar el servicio contratado en los locales que el cliente ha designado, tal como se especifica en la solicitud de suministro de bienes y servicios y en la Propuesta de Servicios presentada por el Proveedor. En ese mismo documento constan los detalles del servicio que el proveedor **G C A TELECOM, S.A. DE C.V.** brindará; en caso que el servicio no sea prestado en esa forma por causa imputable al proveedor responderá al cliente, haciendo un descuento en la facturación correspondiente, de acuerdo a la tabla detallada en el anexo Acuerdo de Nivel de Servicio, cumpliendo el procedimiento allí detallado. No habrá lugar al expresado descuento, si el servicio no se brinda en los términos acordados, por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. Así mismo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el presente contrato por el

proveedor, éste deberá presentar al Cliente en un plazo no mayor de quince días hábiles a partir de que proveedor reciba formalmente la copia del presente contrato debidamente suscrito por ambas partes, una garantía por un monto de **CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (US \$433.92)** correspondientes al diez por ciento (10%) del monto del contrato todo de conformidad a los requerimientos establecidos en el artículo treinta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, **IX. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR EL BUEN USO DEL SERVICIO.** A fin de lograr la optimización del servicio, el cliente deberá: a) Establecer controles para la protección de la información que contienen sus sistemas; b) Realización de back ups antes de la instalación de los servicios que le dará el proveedor; c) Permitirá al proveedor realizar inspecciones técnicas periódicas, en el lugar de las instalaciones, para efectos de mantenimiento preventivo y correctivo, a los equipos del proveedor. Cualquier procedimiento, captura, transmisión o recepción de datos o información que pueda habilitarse lícita o ilícitamente es responsabilidad del cliente, quien será el responsable del uso que haga del servicio, debiendo establecer los mecanismos de control para el acceso, transmisión y recepción de datos e información. El "PROVEEDOR" podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado sin necesidad de aviso previo o declaración judicial alguna, en caso de uso indebido o ilegal del mismo. La suspensión del servicio no implica la terminación del presente contrato; consecuentemente, el "CLIENTE" no queda libre de la obligación de pago por los meses de la terminación del plazo del presente contrato o cualquiera de sus prórrogas. El cliente es conocedor que existen autoridades y/o instituciones que velan por la protección de la propiedad intelectual, por lo que, eventualmente el proveedor por requerimientos legales, deberá entregar a las autoridades pertinentes informes sobre el uso del internet; por su parte, el cliente reconoce que será de su entera responsabilidad la buena utilización y queda sujeto a las leyes de la materia. **X. TERMINACIÓN VOLUNTARIA DEL CONTRATO.** El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo consentimiento de las partes, para lo cual, tanto cliente como proveedor, dirigirán una comunicación al otro, con la anticipación de treinta días calendario, a la fecha corte o pago del servicio. Esta terminación tendrá lugar, en el caso que la terminación sea a iniciativa del cliente, cuando este pague las mensualidades del servicio que quedaren pendientes para la terminación del plazo original o prórroga del contrato; y siendo a iniciativa del proveedor, el contrato se terminará, haciendo al cliente en el último mes de servicio, una disminución de precio, equivalente al 10 % calculado y aplicado al valor de la última factura que se cobre por el servicio. **XI. OTRAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El cliente autoriza al proveedor, para dar por terminado este contrato en forma unilateral, y sin necesidad de declaración judicial alguna, en los siguientes casos: a) Si el cliente le da al servicio fines comerciales, sin informar de esa modalidad al proveedor; b) Por utilizar el cliente el servicio para conmutación de llamadas de voz, sin respetar las ordenanzas de interconexión que impone la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento; c) Por hacer el cliente, uso indebido de los servicios contratados, entendiéndose como tales, los detallados en las especificaciones de la Solicitud de Suministro de Bienes y Servicios, y cualesquiera otros que por disposición legal, y órdenes de autoridad se establezcan como no permitidas. El proveedor autoriza al cliente para terminar este contrato, sin ninguna responsabilidad por fallas imputables al proveedor con un margen del 3% mensual de indisponibilidad durante tres meses consecutivos, dichas fallas deberán estar debidamente reportadas a nuestro soporte técnico y por ende tener un registro de las mismas. **XII. DESPERFECTOS.** El cliente será responsable por el buen funcionamiento de su equipo, y programas instalados en su ordenador, de tal forma que, el proveedor se reserva el derecho a cobrar los costos de "atención al cliente", cuando el problema de la conexión se derive del mal funcionamiento del equipo o programas, y/o en razón del uso inapropiado que de estos, realice el cliente, o cualquier persona ajena al proveedor. Existen situaciones ajenas por las cuales el proveedor no responderá, de ahí que no tenga responsabilidad por eventuales suspensiones al servicio derivadas por causas como: desconfiguración del equipo debido a problemas

de voltaje, caídas de proveedores internacionales, caída completa del sistema, caída de un poste con infraestructura de fibra óptica, entre otros. Las situaciones descritas son meramente ejemplares y no taxativas, pues todas las situaciones no imputables al proveedor no serán en modo alguna responsabilidad de este. Siendo que el proveedor se responsabiliza por la reparación de estos desperfectos, no así por los inconvenientes que los mismos causen al cliente o a terceros. **XIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** El Subdirector de Sistemas y Tecnologías del CNE será el responsable de la ejecución del presente contrato, debiendo en su caso verificar el debido cumplimiento e informar a la UACI, cualquier inconformidad, a fin de hacer efectiva la aplicación de las multas con base al artículo ochenta y cinco de la LACAP. **XIV. ANEXOS.** Forman parte del presente contrato, los siguientes documentos: Solicitud de Suministro de Bienes y Servicios, Solicitud de Cotización, Propuesta de Servicios presentada por el Proveedor, Acuerdo de nivel de servicio, y cualquier otro documento relacionado con el servicio aquí contratado. En caso de controversia se dará prioridad al presente contrato. **XV) NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones los siguientes: Para el contratante: Consejo Nacional de Energía, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Consejo Nacional de Energía, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Séptima Calle Poniente Bis y Calle José Martí, Casa Número 6, Colonia Escalón, San Salvador, 2233-7900 o en la dirección electrónica: asanchez@cne.gob.sv. Para El Proveedor: [...]. Teléfonos [...], y al correo electrónico [...]; [...] . Para los efectos legales correspondientes nos sometemos expresamente a los tribunales de la ciudad de San Salvador, ciudad que fijamos como domicilio especial. En FE de todo lo anterior, firmamos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador, el día trece de diciembre de dos mil veintiuno.

José Salvador Handal Candray
Secretario Ejecutivo
Consejo Nacional de Energía

Representante Legal
G C A TELECOM, S.A. DE C.V.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente se obliga a proporcionar un espacio adecuado en el lugar donde los equipos del proveedor serán instalados. Tal espacio debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos de instalación:

- Tener una instalación eléctrica de entre 115 y 120 voltios, corriente alterna, la cual debe ser controlada, tener tierra física real con resistencia menor o igual a 2 Ohm y una polaridad adecuada (voltaje entre tierra y neutro menor de 0.3 voltios en corriente alterna.
- Que no permanezca a la intemperie y que esté libre de inundaciones o agua corriente.
- Mantener una temperatura en rango de entre 10 (diez) y 30 (treinta) grados centígrados
- Tener una humedad relativa entre 30 y 50%
- Contar un UPS para suministro de respaldo y protección de los equipos.
- Ofrecer el acceso continuo a las oficinas para instalación y mantenimiento de todos los equipos proporcionados por el "PROVEEDOR" relacionado con el servicio, de acuerdo al procedimiento de control de acceso del CLIENTE.

MANTENIMIENTO DEL SERVICIO EN SITIO

Para garantizar la operación y mantenimiento exitoso del servicio, el cliente permitirá el acceso a sus instalaciones a personal técnico autorizado por el PROVEEDOR para dar mantenimiento a los servicios, previa presentación de una identificación válida de la compañía.

El PROVEEDOR podría necesitar interrumpir el servicio por un período no mayor a 24 (veinticuatro) horas, con 72 horas de pre-aviso al cliente, en los siguientes casos:

1. Mantenimiento del equipo.
2. Ampliación de la infraestructura.
3. Cambios en el equipo o en el proveedor.

El PROVEEDOR hará su mejor esfuerzo para programar las actividades arriba mencionadas en días y horas que no sean inconvenientes para la mayoría de sus clientes. Una vez que los trabajos mencionados han sido completados, el servicio será recuperado, dando aviso telefónico o electrónico al cliente.

CORTES Y TIEMPOS DE INTERRUPCION

El PROVEEDOR responderá a cualquier tiempo de interrupción o corte de acuerdo con los requisitos establecidos en el siguiente cuadro. En caso de que alguno de los servicios de cualquiera de los sitios del cliente no respete estos términos, el cliente notificará a EL PROVEEDOR especificando de manera razonablemente detallada, la forma en la que falló el desempeño del servicio. EL PROVEEDOR deberá de corregir prontamente cualquier deficiencia y el cliente deberá probar nuevamente el servicio. Si cualquiera de los servicios no pasa la prueba dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de instalación, el cliente tiene la opción de: 1) terminar inmediatamente su contrato de manera parcial, sin ninguna responsabilidad, penalidad o cargos de ajuste, tras acordar los cambios de cualesquiera de los servicios utilizados antes de la terminación; o 2) continuar con la prueba, a condición de que la opción de terminar el contrato por parte del cliente permanezca disponible durante cualquier continuación y que la cuenta del cliente haya recibido debidamente los créditos correspondientes por el tiempo de corte.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO CREDITOS Y AJUSTES AL DESEMPEÑO

En caso de que el PROVEDOR falle en cumplir la disponibilidad del servicio acordado de 24 horas al día, 7 días de la semana; el PROVEDOR proporcionará al cliente créditos en la facturación del mes siguiente, de acuerdo con los siguientes parámetros:

TOTAL TIEMPO ACUMULATIVO DE CORTE MENSUAL (%)	CREDITO (% DE CREDITO POR SERVICIO MENSUAL)
0% - 0.5%	0%
0.5% - 0.99%	5%
1.0% - 1.99%	
> 2.0%	15%

Sin embargo, el PROVEEDOR no será responsable por fallas en el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio, ni estará obligado a proporcionar crédito alguno, debido a:

- Mejoramiento significativo y actividades de mantenimiento hasta cuatro (4) veces al año, comunicadas al cliente por escrito o electrónicamente, con por lo menos 72 horas de aviso

anticipado.

- La falla del cliente en proporcionar un acceso razonable y a tiempo para la instalación y/o mantenimiento de los Servicios de Red de Manejo de Datos del PROVEEDOR, incluyendo las conexiones y los equipos ubicados en las localidades del cliente ("CPE") asociados, proporcionados por el PROVEEDOR.
- Actos fuera del control del PROVEEDOR y que se den sin una falla o negligencia por parte del PROVEEDOR, que incluyen, pero no se limitan a actividades dirigidas por el cliente, desastres naturales, cambios que son resultado de acciones gubernamentales, políticas u otras acciones reglamentarias, huelgas o disputas laborales, actos de desobediencia civil, actos en contra de alguna de las partes y otros asuntos de fuerza mayor.
- Cuestiones reglamentarias o éticas locales o internacionales que limitan o afectan la capacidad del PROVEEDOR para ofrecer o cumplir con los objetivos de nivel de servicio. Todos los problemas, preguntas o solicitudes de asistencia deberán ser presentados en el NOC del PROVEEDOR. Los problemas pueden ser reportados por teléfono o electrónicamente. El tiempo en que comienza el incidente es cuando un cliente habla al apoyo técnico o cuando un cliente presenta un registro electrónico. El tiempo de solución es aquel en el que el incidente es resuelto a satisfacción tanto el cliente, como del servicio local del PROVEEDOR.
- Número telefónico para reporte de fallas: [...]
- Vía electrónica a los correos: [...]

Un ticket de avería es definido como el método oficial utilizado por el cliente para avisar al PROVEEDOR que percibe una interrupción en el servicio de red. Si el cliente no abre un ticket en el NOC del PROVEEDOR de acuerdo a lo detallado en el párrafo anterior, o no desactiva el circuito para que PROVEEDOR lo pruebe, el PROVEEDOR no estará obligado a emitir créditos por dicha interrupción, ni el cliente tendrá derecho a recibirlos.

Nota. La presente versión pública de este contrato ha sido elaborada en base a lo dispuesto en los artículos 24 Literal "C" y 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)