



AÑO 2016

**DOCUMENTO PRIVADO AUTENTICADO
DE**

CONTRATO No. 15

**SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DEL MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO
DE ACTIVOS.**

**OTORGADO POR
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO
Y**

PLUS TECHNOLOGIES, S.A.

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO.

ANA LILIAN VEGA TREJO, de cincuenta y dos años de edad, Ingeniera Industrial, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero cero quinientos un mil novecientos treinta y tres - nueve, titular del Número de Identificación Tributaria cero doscientos diez – ciento veinte mil trescientos sesenta y cuatro – cero cero tres - seis, en mi calidad de Directora Presidenta de la Junta de Directores y Representante Legal del **BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO**, Institución Oficial de Crédito, del domicilio de la ciudad de San Salvador, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil setecientos setenta y cuatro - cero cero dos – cinco, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“El Banco”**; y **SERGIO GUILLERMO MENENDEZ LEMUS**, de cincuenta y ocho años de edad, del domicilio, de nacionalidad Guatemalteca, con Pasaporte Tipo P, código UNO UNO CERO UNO CERO UNO , numero DOS TRES TRES OCHO CUATRO CUATRO SIETE TRES SEIS SIETE, expedido por la Dirección General de Migración de la República de Guatemala, el día veintiuno de mayo de dos mil trece con fecha de vencimiento el veinte de mayo de dos mil dieciocho, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la entidad **PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA**, del domicilio de Guatemala, con carne de identificación tributaria número tres cuatro siete cinco ocho cero uno uno, en adelante denominada **“La Contratista”**; en los caracteres dichos, **MANIFESTAMOS**: Que de conformidad al artículo cuarenta literal “b” de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se llamará LACAP, el Banco realizó la competencia por Libre Gestión Proveedor Único No. 15/2016, denominada **“SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DE MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS”** y de conformidad a la Resolución de Adjudicación de fecha trece de junio de dos mil dieciséis, el Gerente General del Banco adjudicó el veintitrés de junio de dos mil dieciséis, la contratación de los servicios con el contratista, por lo que hemos convenido en celebrar el presente contrato **“SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DE MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS”**, de conformidad a la LACAP y en especial a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I) OBJETO DEL CONTRATO**: El objeto del presente contrato son los servicios de soporte técnico para el software de lavado de dinero y activos, con la finalidad de contar con el mantenimiento y soporte técnico capacitado para el diagnóstico y solución de problemas en la herramienta de monitoreo para la prevención del lavado de dinero y de activos; de tal manera que la herramienta pueda estar en óptimas condiciones para su funcionamiento **II) DESCRIPCION Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS**: 1) **HORARIO HÁBIL DE ATENCIÓN DE INCIDENTES**: a) El servicio de soporte técnico para el software se proporcionará un horario de atención de incidentes de siete de la mañana a las siete de la noche, de lunes a viernes, b) El mantenimiento correctivo incluye toda acción de mantenimiento encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos en el software, en respuesta a llamados de servicios del Banco, c) El contratista se compromete a cumplir los plazos máximos de la tabla siguiente, según el tipo de llamada o ticket emitido por el Banco, así:

Tabla N° 1

Tipo de llamada	Tiempo máximo para respuesta telefónica	Tiempo máximo para respuesta en el sitio	Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema
Urgente (Sistema Fuera de Servicio)	90 minutos	10 Horas	24 horas
Grave (Sistema gravemente debilitado)	4 horas	48 horas	4 días
No crítica	4 horas	72 horas o a una hora mutuamente convenida.	1 semana

Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el BFA reporta la falla al contratista y el momento en que éste responde por cualquier medio (Correo electrónico, llamada telefónica, Skype) vía remota o se hace presente en el sitio para habilitar la funcionalidad del sistema, según se aplique a cada caso; además la resolución de incidentes se hará de conformidad con el Acuerdo de Niveles de Servicio, contenido en el numeral 4 de esta cláusula. **2) EL SOPORTE TÉCNICO ANUAL DE LICENCIA INCLUYE:** a) Acceso a mejoras y nuevas funciones del software contratado. Facilitar al BFA las actualizaciones y nuevas versiones o parches que el proveedor ponga a disposición para el software contratado. b) Reparación de fallas del software contratado. El Banco tendrá derecho a reportar como incidentes de falla en aquellos casos que el software contratado no funcione en conformidad con lo que establece el manual del mismo. El Banco seguirá el proceso descrito para reportar fallas, contenido en el numeral tres de esta cláusula. c) Otros requisitos a cumplir: **1)** El Contratista deberá entregar una guía de diagnóstico y solución de problemas, la cual enumera síntomas típicos de problemas y posibles soluciones a los mismos. Esta guía incluye ayuda para el diagnóstico de algunos problemas no imputables al software contratado. **2)** El contratista deberá permitir acceso a un Boletín con sugerencias. **3)** Participación en seminarios realizados por el proveedor para mejorar la funcionalidad de la herramienta y todas las condiciones descritas en la propuesta técnica económica de la contratista la cual forma parte integral del presente contrato. **3) SERVICIO:** 3.1) Definiciones: Las siguientes definiciones aplican para el numeral 3: a) Manual de Usuario: Documentación ya existente provista por La Contratista con el Programa que orienta en el uso y administración del mismo. b) Guía: Documentación ya existente y creada por La Contratista que contiene una Guía de Diagnóstico y Solución de Problemas que enumera ciertas Fallas y problemas que pueden suceder con el Programa, así como recomendaciones y soluciones apropiadas para los mismos. c) Entorno Adecuado: Se considerará que existe un "Entorno Adecuado" cuando el Programa esté siendo utilizado con: (i) ambientes de software, hardware y red conforme a la documentación técnica y acuerdos escritos entre las Partes; y (ii) cumpliendo con los requerimientos y configuración indicados con el Manual de Usuario proporcionado por La Contratista con el Programa. d) Falla: Se considerará que existe una "Falla" cuando, existiendo un Entorno

Adecuado, el Programa no está funcionando o sus funcionalidades se cumplen de manera incompleta o defectuosa de conformidad con el Manual de Usuario. e) Falla Severa: Es aquella Falla que motiva cualquiera de las siguientes situaciones: (i) ninguna porción del Programa puede ser utilizada; (ii) se suspende la emisión de alertas por parte del Programa; (iii) el Banco no puede acceder a las alertas por ninguna de las opciones que ofrece el Programa, o iv) no se puedan ejecutar los procesos de Workflow (aplicable únicamente en casos que el Banco tenga contratado el componente del Programa denominado Monitor Plus Workflow TM o que el Banco tenga licencia de uso de un módulo del Programa que haga uso de dicho componente). f) Servicios Correctivos: Se refieren a trabajos realizados por La Contratista en la búsqueda de ofrecer una Solución a una Falla (o aparente Falla) en el Programa. g) Solución: La disponibilidad para el Banco de una reparación o acción que permite al Programa funcionar sensiblemente de acuerdo a sus especificaciones o bien cumplir con la función necesaria usando un Método Alternativo dentro del sistema. Algunas Soluciones son temporales y son reemplazadas por otras más permanentes en una fecha posterior. h) Atraso Máximo: Plazo máximo con que cuenta el Banco para aplicar actualizaciones correspondientes al Programa, contado a partir de que La Contratista notifique la disponibilidad de las mismas en la página de Internet de soporte o a través de cualquier otra comunicación que La Contratista considere idónea para tal efecto. Dependiendo de la naturaleza de la actualización al Programa, dicho plazo máximo es el siguiente: i) tres meses para actualizaciones que La Contratista califique como parche o "update"; (ii) seis meses para actualizaciones que La Contratista califique como "release"; y ii) doce meses para actualizaciones que La Contratista califique como "versión". Por claridad, se establece que una versión puede contener uno o más "releases" y un "release" puede contener varios "updates". 3.2) Actualizaciones y Mejoras del Programa: Proporcionar al Banco nuevas funciones, parches con reparaciones y facilidades que la Contratista desarrolle sobre el Programa, cuando éstas se encuentren disponibles en conformidad con los anuncios que la Contratista haga por escrito al respecto. El Banco deberá aplicar las actualizaciones correspondientes al Programa en un plazo no mayor al Atraso Máximo. Proporcionar al Banco las Nuevas Versiones del Programa, cuando éstas se encuentren disponibles en conformidad con los anuncios que la Contratista realice por escrito al respecto. Las horas/hombre necesarias para la capacitación, instalación y puesta en marcha de las mejoras y nuevas versiones no están incluidas dentro los servicios del presente Anexo. Dichos servicios se podrán adquirir a través de las modalidades de servicio "Por un Determinado Número de Horas" o bien por "Proyecto Específico". 3.3) Resolución de Fallas ("Bugs") en el Programa: 3.3.1. Requerimientos: Durante la vigencia del presente Contrato, es responsabilidad de la Contratista cumplir con lo siguiente: a) Contar con técnicos capacitados en el Programa y la resolución de Fallas, con conocimientos que incluyan tanto la última versión disponible a clientes, así como las versiones anteriores puestas a disposición de clientes durante los treinta meses calendario inmediatamente precedentes; y b) Entregar al Banco la Guía (de Diagnóstico y Resolución de Problemas). Así mismo durante la vigencia del presente contrato, el Banco deberá contar con lo siguiente: a) una persona asignada a la administración del Programa que posea una

Certificación como administrador de Monitor Plus otorgada por la contratista, de no más de treinta y seis meses de antigüedad, y b) una persona asignada al diagnóstico del programa que cuente con certificación técnica de Monitor Plus, otorgada por la contratista de treinta y seis meses de antigüedad. Las funciones podrán recaer sobre la misma persona. Se aclara que para personas que posean cualquiera de las certificaciones mencionadas anteriormente es suficiente que aprueben el curso de actualización para extender la certificación por un periodo de treinta y seis meses. 3.3.2.) Procedimiento para la Resolución de Fallas en el Programa: Durante la vigencia del presente Contrato, en caso el Banco experimente un problema que pudiese indicar que exista una Falla del Programa que requiera de su resolución por parte de La Contratista, el Banco deberá seguir el siguiente procedimiento: a) Buscará los síntomas del problema en la Guía y, de encontrarlos, seguirá los pasos allí indicados; b) Si no encuentra los síntomas en la Guía o, aun habiéndolos encontrado, luego de seguir los pasos allí indicados no se resolvió el problema, se supondrá preliminarmente que existe una Falla y el Banco procederá a reportar el problema completando el formulario para reportar incidentes que La Contratista tiene disponible para dicho propósito en la página de soporte del Programa. En caso la referida página de Internet no se encuentre disponible, el Banco podrá utilizar correo electrónico dirigido al usuario de soporte que La Contratista indique o bien enviar un fax al número de teléfono de atención de incidentes de La Contratista; c) En caso no exista un Entorno Adecuado tomará las medidas necesarias para remediarlo; y d) Colaborará con La Contratista en la resolución del problema, incluyendo aplicar correcciones, de ser el caso. Para cada problema reportado por el Banco conforme a lo antes indicado, La Contratista deberá seguir el siguiente procedimiento: a) Asignará un número de incidente al problema reportado; b) Enviarán un acuse de recibo al Banco vía correo electrónico, indicando a quien se le ha asignado el incidente y una estimación preliminar de tiempo para resolver el problema; c) Verificará que exista un Entorno Adecuado y, de no ser así suspenderá el procedimiento hasta que el Banco lo remedie. De existir un Entorno Adecuado continuará con el siguiente paso; d) Hará un diagnóstico del problema y si determina que el mismo parece ser una Falla, trabajará para buscar una Solución; y e) Cuando a criterio de La Contratista el incidente pueda ser cerrado enviará al Banco un correo solicitando su confirmación. Transcurridos tres días contados a partir de dicho correo, de no haber respuesta escrita del Banco manifestando su desacuerdo con el cierre del incidente, el mismo se dará por cerrado y se parará con la prestación de los Servicios Correctivos correspondientes. 3.3.3.) Otros Términos Aplicables: Salvo que se contrate cobertura ampliada y a menos que se especifique expresamente algo distinto en este Contrato, La Contratista realizará los Servicios Correctivos durante Tiempo Ordinario de Servicio sin cobro de horas/hombre. Lo expresado en el presente párrafo está sujeto a que el Banco no exceda el Atraso Máximo y cumpla con lo dispuesto en la sección de este Anexo titulada REQUERIMIENTOS. Si el Banco excede el Atraso Máximo, La Contratista queda liberado de toda obligación de resolución de Fallas hasta que el Banco remedie el exceso en dicho Atraso Máximo. No obstante lo anterior, el Banco puede reportar una Falla aún en caso haya excedido el Atraso Máximo y no resuelva dicho exceso. Dado este caso, bajo el entendido de que el exceso en el Atraso Máximo puede

afectar de forma importante la habilidad para resolver la Falla, La Contratista intentará (dentro de lo razonable, a criterio de La Contratista) resolver la Falla. Las horas/hombre adicionales que La Contratista determine debió usar a consecuencia del exceso en el Atraso Máximo podrán ser cargadas al Banco. En caso el Banco esté incumpliendo con sus obligaciones establecidas en la sección titulada REQUERIMIENTOS (durante el tiempo que dure la atención a un problema reportado), aplica lo siguiente: si luego de prestar los Servicios Correctivos, La Contratista determina que el problema no es atribuible al Programa, el tiempo en horas/hombre empleado en tales Servicios Correctivos podrá ser cargado al Banco, a las tarifas vigente en ese momento. Cuando La Contratista lo solicite, el Banco facilitará a La Contratista el acceso remoto a los Servidores en que se encuentre instalado el Programa (en el Banco), con el objeto de brindar soporte, diagnosticar o realizar las correcciones que sean necesarias para el buen funcionamiento del Programa. Los Servicios Correctivos se brindarán normalmente en forma remota. 4)

Acuerdo de Niveles de Servicio: En esta sección se describen los niveles de servicio esperados para el soporte técnico. Las siguientes definiciones aplican únicamente dentro del contexto de esta sección, Niveles de Servicio Esperados: a) Ambiente de Producción: Es el ambiente en el cual se ejecutan y trabaja el Programa de acuerdo a la versión de ejecutables y parametrización certificada y aprobada para su uso en la institución. c) Problemas de Alta Severidad: Errores imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que resultan en que el Programa no está operativo. Esta calificación aplica para las siguientes situaciones: (i) ninguna porción del Programa puede ser utilizada (ii) el Programa puede ser utilizado, pero muestra al menos un Síntoma Crítico de acuerdo a la definición correspondiente en esta sección. d) Problemas de Mediana Severidad: Problemas imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que no califican como de Alta Severidad pero que resultan en que el Programa trabaja con al menos una de las Limitaciones de Usabilidad, de acuerdo a la definición correspondiente en esta sección. e) Problemas de Baja Severidad: Problemas imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que no califican como de Alta Severidad ni califican como de Mediana Severidad. f) Síntoma Crítico: Se considera que una falla presenta un Síntoma Crítico cuando se da alguna de las siguientes situaciones: a) Se detiene por completo la emisión de por lo menos un grupo completo de alertas, considerándose grupo de alertas las resultantes del análisis del sistema Monitor Plus Advanced Compliance Risk Manager, b) El Programa no envía alertas por ninguna de sus opciones normales, lo que resulta en que el Banco no tiene acceso a las alertas c) La información se está procesando con un retraso anormal superior a dos horas (medido el retraso desde el momento que el Programa recibe todos los registros necesarios para analizar una transacción hasta el momento en que el Programa termina el análisis de la transacción y, de ser necesario genera la alerta correspondiente) en situaciones en que se cuenta con el ambiente operativo correcto, con el hardware y software recomendado por La Contratista y el volumen de operaciones está dentro de los límites establecidos para las configuraciones recomendadas, d) Cuando el componente del programa llamado Workflow (procedimientos semiautomáticos) está contratado y en uso y una falla en el

mismo resulta en que los procesos de Workflow no se puedan ejecutar. e) Limitaciones de Usabilidad: Se considera que una falla resulta en Limitaciones de Usabilidad cuando la misma resulta en cualquiera de las siguientes situaciones. a. Existe un problema con el subsistema de entrega de alertas, pero el cliente tiene acceso a las mismas por medio de una función del sistema, tal como la Consulta a Alertas. b. Existe una falla en reportes que no pueden ser calculados manualmente por el usuario. c. La información se está procesando con un retraso anormal comprendido en el rango de veinte minutos a dos horas (medido el retraso desde el momento que el Programa recibe todos los registros necesarios para analizar una transacción hasta el momento en que el Programa termina el análisis de la transacción y, de ser necesario genera la alerta correspondiente) en situaciones en que se cuenta con el ambiente operativo correcto, con el hardware y software recomendado por La Contratista y el volumen de operaciones está dentro de los límites establecidos para las configuraciones recomendadas. d. Una falla en el ambiente administrativo no permite modificar o crear alertas o reglas. h) Notificación de Atención a Incidente: El envío por parte de La Contratista de una notificación de que ha recibido el reporte del incidente y que se ha asignado un analista a dar seguimiento a la solución del mismo. Requiere que el Banco ingrese primero el problema a la página oficial para registro de incidentes. En caso de que la página no esté disponible puede hacerse un reporte telefónico. Para considerar el problema "Reportado" se debe contar con un número oficial de incidente proporcionado por la página o por la persona de La Contratista que reciba el reporte telefónicamente (cuando la página no esté disponible). i) Solución: La disponibilidad para el Banco de una reparación o acción que permite al Programa funcionar sensiblemente de acuerdo a sus especificaciones o bien cumplir con la función necesaria usando un Método Alternativo dentro del sistema. Un ejemplo de un Método Alternativo sería una falla en el ambiente de parametrización que no permite la operación dos por A ($2 \times A$), pero se puede usar el Método Alternativo de cálculo equivalente $A + A$. Algunas reparaciones son temporales y son reemplazadas por soluciones más permanentes en una fecha posterior a la de la meta de "Solución". j) Horas para Notificación de Atención a Incidente: El número de Horas Hábiles, de acuerdo a la definición de Horas Hábiles en esta sección, transcurridas desde el momento en que el problema o incidente es Reportado (ver definición de Notificación de Atención a Incidente) y La Contratista responde con una Notificación de Atención a Incidente. k) Horas para Solución: El número de Horas Hábiles, de acuerdo a la definición de Horas Hábiles en esta sección, transcurridas desde el momento en que se cumple la meta máxima de Horas para Notificación de Atención a Incidente (de acuerdo al nivel de Severidad del problema) por parte de La Contratista hasta el momento en que La Contratista ofrece al Banco una Solución (para problemas imputables al Programa y que no correspondan a las Exclusiones de las Metas, las cuales se definen más adelante). En aquellos casos en los que La Contratista solicite acceso remoto a los Servidores en que se encuentre instalado el Programa en el Banco, el Banco cuenta con un periodo máximo de diez minutos, contados a partir de la solicitud de La Contratista, para proporcionar dicho acceso. El tiempo en exceso de dichos diez minutos empleado para brindar el acceso remoto no se considera parte de las Horas para la Solución. l) Horas Hábiles: Cualquier hora de los días lunes, martes,

miércoles, jueves o viernes que esté comprendida entre las siete a.m. y siete p.m. hora de la República de El Salvador y que no corresponda a un día inhábil de acuerdo a las definiciones en esta sección. m) Día Inhábil: Cualquier día comprendido en una lista que no debe exceder de once días en cada año calendario. Estos días incluyen veinticuatro de diciembre, veinticinco de diciembre, treinta y uno de diciembre, uno de enero, uno de mayo, jueves de Semana Santa, viernes de Semana Santa y otros días que pueden variar cada año, pero que deben ser notificados por La Contratista en forma anticipada. n) Exclusiones de las Metas: Situaciones que por su naturaleza resultan en que el Problema ya no es considerado como imputable al Programa y que el tiempo utilizado para la atención del problema no se considera parte de (y no suma a) las Horas para Solución. Se consideran Exclusiones de las Metas aquellos incidentes que no sean específicamente imputables al Programa, así como cualquier situación que: (i) sea resultante de problemas de entorno, tales como fallas en el suministro eléctrico o fallas en las redes del Banco; (ii) sea resultante de fallas de hardware; (iii) sea resultante de software distinto del Programa; (iv) se derive de acciones de personal del Banco o de terceros; (v) sea parte de actividades planificadas, tales como actualizaciones al Programa o cambios de Servidores; (vi) sea resultante de o afectado por Fuerza Mayor; (vii) se derive de problemas de comunicación con los aplicativos o bases de datos del Banco, distintos del Programa, que proporcionan información al Programa o con la estructura de los datos o los mensajes correspondientes; (viii) corresponda a incidentes que involucren pérdida de operatividad del Programa que no sean Reportados por el Banco dentro de las primeras dos horas siguientes al inicio de la pérdida de operatividad y conforme a lo establecido en el inciso "f" del presente literal; o (ix) corresponda a un incidente que esté ocurriendo fuera de Horas Hábiles para el cual el Banco no haga una confirmación telefónica de que el mismo ha sido asignado a un analista para dar seguimiento a su solución. A) Metas de Niveles de Servicio. En base al nivel de severidad del problema y para aquellos problemas que se confirme son imputables al Programa (y no califiquen dentro de las Exclusiones de las Metas), ambas Partes buscarán hacer lo que a cada una corresponda para alcanzar las metas establecidas en la Tabla uno indicada anteriormente. **III) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES: 1) CONCEPTOS GENERALES:** a) En ninguna circunstancia la responsabilidad de La Contratista excederá del importe pagado por el Banco para el servicio específico con motivo del presente Convenio durante los doce meses anteriores al reclamo. Al efecto, no será de aplicación la modificación del monto de la responsabilidad por concepto de daños mayores o Daño Ulterior. b) Lo expresado en esta cláusula es válido incluso si las Partes han sido advertidas o no, de la posibilidad de daños, perjuicios o infracciones. c) El Banco mantendrá indemne a La Contratista cuando por mandato de ley ésta deba pagar sanciones, reparaciones, indemnizaciones o asumir alguna obligación bajo cualquier título en el país de instalación indicado en el acápite o, en caso su motivación esté relacionada o le sea atribuible al Banco. d) Las estipulaciones excluyentes de responsabilidad referidas en la presente cláusula no incluyen actos efectuados mediando dolo o negligencia grave e inexcusable. e) No obstante el alto nivel de calidad del Programa, La Contratista no asegura que el programa, sus modificaciones y/o mejoras, operarán totalmente libre de errores o sin

interrupciones. f) Transcurridos tres meses calendario de prestado individualmente cada servicio según las modalidades establecidas en la cláusula cuarta del presente contrato o de entregado un módulo, mejora o modificación desarrollado a solicitud del Banco, cesa toda responsabilidad de La Contratista respecto del mismo, renunciando el Banco a cualquier acción, reclamo, pretensión de devolución de pagos o de indemnización relacionada. g) La responsabilidad y garantía por el uso del Programa se encuentra exclusivamente regulada en el Contrato de Licencia respectivo. **2 EXONERACION RECIPROCA DE RESPONSABILIDADES.** Las Partes renuncian al arbitraje y/o cualquier acción judicial o extrajudicial, así como a la pretensión cuyo propósito sea reclamarse mutuamente indemnizaciones, daños y perjuicios, lucro cesante, reparaciones, restitución de cualquier suma de dinero (salvo las obligaciones directas de pago del Banco por los servicios contratados mediante el presente Convenio), moras, gastos, intereses, costos y/o costas, u otros conceptos similares, y convienen expresamente en exonerar a la otra parte contratante de cualquier responsabilidad por actos propios o frente a terceros, por: **a) Daños relacionados con la operación del Programa, sus modificaciones o mejoras.** Cualquier daño o consecuencia, ya sea por actos propios de cualquiera de las Partes o de terceros, sin importar su naturaleza, relacionado con cualquier forma de uso del Programa. Tampoco asumen responsabilidad por daños y perjuicios o lucro cesante relacionados con la operación o uso del Programa, sus mejoras o modificaciones, ya sea como consecuencia de actos propios de cualquiera de las Partes o de terceros; aun cuando se originen en el mal funcionamiento del Programa o el acceso incontrolable al mismo. En especial, y sin que la siguiente descripción sea de carácter restrictivo sino meramente ilustrativo, las Partes no asumen ninguna responsabilidad frente a la otra o frente a terceros por el uso apropiado o inapropiado del Programa, uso correcto o incorrecto, uso ajustado o no ajustado al manual de usuario o por el uso excediendo o no los alcances de la licencia otorgada. **b) Daños relacionados con fallas o uso de máquinas asociadas al Programa, sus modificaciones o mejoras.** Cualquier daño o perjuicio consecuencial, incidental o especial causado directa o indirectamente por, o relacionado con, las máquinas asociadas al Programa. En consecuencia, las Partes son las únicas responsables por el uso, operatividad, aptitud y adecuado mantenimiento de sus propias máquinas y equipos, o de los equipos de terceros que utilicen. **c) Daños relacionados con fallas o uso de software de terceros.** Cualquier daño o consecuencia derivado del uso o de la utilización inapropiada de software provisto por terceros que interactúen con el Programa, sus modificaciones o mejoras. No obstante, el Banco es responsable por el licenciamiento y asume el costo del soporte de software de terceros requeridos o no para ser utilizados con el Programa. **d) Falta de Implementación de Mecanismos de control de información y datos propios.** Por los daños ocasionados por la falta de implementación de mecanismos de control adecuados, así como de procesos y procedimientos que aseguren la integridad, acceso, exactitud, inviolabilidad, recuperación, respaldo y confidencialidad de su propia información y datos. **e) Divulgación de información no confidencial.** Por la divulgación, difusión o publicación en cualquier forma de aquella documentación o información que no haya sido señalada o catalogada como "Confidencial" o "Secreta". **f) Culpa leve o daños indirectos.** Culpa

leve, daños indirectos o causas que no le sean imputables, de cualquier tipo. **IV) DERECHOS DE AUTOR.** Las Partes declaran que los programas, módulos, modificaciones y/o mejoras al Programa, así como los algoritmos, esquemas y códigos de programación que hubiera elaborado PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED, como titular de todos los derechos sobre el Programa, a requerimiento del Banco durante la ejecución del presente Contrato, son de propiedad exclusiva de PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED, la que mantendrá la propiedad y demás derechos inherentes sobre los mismos en forma irrestricta, quedando entendido que únicamente se ha otorgado el derecho de uso no exclusivo a favor del Banco. El derecho de uso al que se refiere el párrafo precedente es accesorio al Contrato de Licencia respecto del Programa suscrito entre La Contratista y el Banco, y tiene su misma duración. El Banco no conservará el derecho de uso respecto del Programa, ni de sus funcionalidades y/o modificaciones, a la conclusión del contrato respectivo o la cancelación de la Licencia. Las Partes convienen en declarar que La Contratista ha otorgado el derecho de uso a el Banco de tales mejoras o modificaciones, al amparo de la legislación vigente y únicamente en el territorio de la República de El Salvador, quedando expresamente establecido entre las Partes que en cualquier otro territorio o país que no sea la República de el Salvador, tanto los derechos morales como los patrimoniales son de titularidad exclusiva de PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED y no podrán ser ejercidos por el Banco. El Banco no pagará suma adicional a La Contratista alguna como consecuencia del derecho de uso referido anteriormente. Asimismo, queda expresamente convenido que La Contratista no tendrá obligación alguna de entregar los Códigos Fuente del Programa, sus módulos, mejoras o nuevas funciones al Banco o a terceros. El Banco no podrá modificar, arrendar, ceder el uso, traspasar, grabar, comercializar de cualquier forma, establecer carga alguna, ni efectuar acto alguno que implique el ejercicio de la titularidad o un derecho de disposición de tales nuevos desarrollos, módulos, modificaciones, mejoras, upgrades, parches u otros, ni de su documentación relacionada, durante o después de la vigencia del presente Convenio. La Contratista no será responsable por las fallas o errores que se puedan presentar en las nuevas funcionalidades y modificaciones, como consecuencia de la alteración o manipulación no autorizada de los mismos de cualquier índole, ya sea por personal del Banco o por terceros. La Contratista no asumirá responsabilidad ni da garantía alguna por el desempeño de las funcionalidades y modificaciones y/o por la utilización no autorizada luego de la conclusión del presente Convenio. La cancelación de la licencia de uso, ni los efectos de su desinstalación o remoción de los computadores, red y equipos del Banco generarán ningún tipo de responsabilidad ni obligación de pago alguna por parte de La Contratista a el Banco ni a terceros. Queda expresamente establecido que durante la vigencia del presente Convenio, PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED podrá, a su criterio y sin autorización del Banco, utilizar, modificar y comercializar el Programa, sus funcionalidades y modificaciones sin restricción ni limitación alguna. **V) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total por el suministro objeto del presente contrato asciende a la suma de **NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, pagaderos de forma mensual para lo cual la contratista deberá cumplir con la presentación

de los documentos siguientes: a) acta de recepción firmada por ambas partes, b) factura o documento utilizado en el país de origen (por tratarse de entidad no domiciliada) debidamente firmada y sellada de Visto Bueno por el administrador del contrato. El Banco retendrá al contratista el Impuesto sobre la Renta, como pago definitivo equivalente al veinte por ciento (20%) del monto contratado, de conformidad a lo establecido en el artículo ciento cincuenta y ocho del Código Tributario y la retención del trece por ciento (13%) del IVA, de conformidad al artículo ciento sesenta y uno del Código Tributario, así mismo retendrá el valor de comisión por transferencia electrónica mensual, es decir los costos relacionados a la transferencia que se incurran en etapas anteriores tales como comisiones de bancos corresponsales o de la institución que envía la transferencia serán cubiertos por el contratista. El Banco hará los pagos en Dólares de Los Estados Unidos de América, las transferencias son: Transfer to: Bac Florida Bank, Swift: BFLB053M, ABA: 067009044, 169 Miracle R-10 Coral Gables, Beneficiary; Banco de América Central Guatemala, Account 030860330, 7a. Av. 6-26, Zona 9, Edificio El Roble, Tel. (502) 2361-0909, For further Credit To: Plus Technologies, S.A., Account: 90-024008-6. **VI) PLAZO:** El plazo del presente contrato será de **DOCE MESES** a partir de la orden de inicio del administrador del contrato, pudiendo prorrogarse el plazo del contrato por un periodo igual o menor al contratado de conformidad a la LACAP y a este contrato. El contratista deberá considerar que no podrá suspender el servicio unilateralmente, sin la debida coordinación con el Banco, una vez haya finalizado el plazo del contrato y su prórroga y se comprometa a proporcionar el servicio por periodos mensuales hasta que se reemplace el servicio con un nuevo proceso de contratación. **VII) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** La contratista a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato y de conformidad a lo establecido en los artículos treinta y uno y siguientes de la LACAP, rendirá a favor del Banco una Garantía de Cumplimiento de Contrato la cual consistirá en una Letra de Cambio, por la cantidad de **NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, monto que corresponde al diez por ciento del valor total del contrato, que incluye impuestos, por un período de **CATORCE MESES**, contados a partir de la suscripción del contrato, es decir el plazo del servicio más dos meses adicionales. Las causales de ejecución de la Garantía son las siguientes: 1) Si el Banco revoca el contrato por motivos debidamente justificados y comprobados; 2) Si el Banco comprueba que el contratista ha cometido fraude para la obtención del contrato; 3) Por incumplir el contratista en alguna de las cláusulas consignadas en el contrato, sin causa justificada a criterio del Banco; 4) Por prestar un servicio deficiente a juicio del Banco; 5) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento (12%) del valor total del contrato, incluyendo en su caso, modificaciones posteriores, si las hubiera; 6) Por extinción del contrato por causa imputable al contratista; 7) Por cualquier otro incumplimiento en las obligaciones contractuales del contratista; y 8) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. La garantía será devuelta por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco, previa solicitud por escrito de la Contratista, cumplida su vigencia. **VIII) CONDICION PARA CONTRATACIÓN.** 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 del contratista a la normativa que prohíbe trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el artículo ciento cincuenta y ocho 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. **IX) COMPROMISO PRESUPUESTARIO:** El Banco hace constar que el importe del presente contrato se hará con fondos propios y la aplicación de las cifras presupuestarias correspondientes. **X) CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato, establecido en la parte final del primer párrafo del artículo ochenta y nueve de la LACAP. **XI) INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la Contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. La Contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP o del presente contrato, las que serán impuestas por el Banco, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición y de conformidad a lo establecido en el artículo ciento sesenta de la LACAP. **XII) CADUCIDAD:** El presente contrato se dará por caducado si la Contratista incurre en las siguientes causales: a) Si se comprobare que la Contratista ha cometido fraude para la obtención de los presentes servicios; b) Por la falta de presentación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, en el plazo correspondiente y en los casos previstos en la LACAP o en el contrato; c) Por presentar la Garantía de Cumplimiento de Contrato falsa, debidamente comprobado por el Banco; d) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento del valor total del contrato, incluyendo en su caso, modificaciones posteriores, si las hubiere; e) Por incumplimiento de cualquier otra obligación contractual de la Contratista; y f) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. Si el contrato se extingue por una causa imputable al Banco, éste responderá del pago de los daños y perjuicios que por tal causa favorecieren a la Contratista. Cuando el contrato se extinga por causa imputable a la Contratista, el Banco hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato y deberá el Contratista además, indemnizar al Banco por los daños y perjuicios ocasionados en lo que exceda del importe de la citada garantía. **XIII) PLAZO DE RECLAMOS:** Si existieren reclamos, el Banco los formulará desde el inicio de los servicios y hasta sesenta días calendario después de vencido el contrato, y si esto no ocurriera se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte del Contratista, salvo disposición legal expresada en el contrato. **XIV) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado, ampliado y/o prorrogado en cualquiera de sus partes de



conformidad con la LACAP, para lo cual el Banco emitirá la correspondiente resolución, la cual será aceptada por ambas partes y conforme lo establecen los artículos ochenta y tres y ochenta y tres – A de la LACAP. **XV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: a) Los Términos de Referencia; b) Adendas ; c) Consultas ; d) respuestas a las consultas o aclaraciones; e) La oferta; f) La Resolución de adjudicación; g) Interpretaciones e instrucciones sobre la forma de cumplir las obligaciones formuladas por el Banco; h) Garantías; i) la "Oferta Económica y Técnica"; y j) Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XVI) INTERPRETACION DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP, el Banco se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de La República, la LACAP y demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo, de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente documento, pudiendo en tal caso, girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La Contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el Banco, las cuales le serán comunicadas por medio de la Gerencia de Sistemas del Banco. **XVII) MODIFICACION UNILATERAL:** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, el Banco podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la resolución correspondiente, la que formará parte integrante del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, que en caso que se altere el equilibrio financiero del presente contrato en detrimento del contratista, éste tendrá derecho a un ajuste de precios, y en general, que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVIII) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis y noventa y dos, inciso segundo de la LACAP, la Contratista, podrá solicitar, antes del vencimiento, una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el Banco; si procediere la aprobación, la Contratista, deberá entregar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato. En todo caso, y aparte de la facultad del Banco para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato. **XIX) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el procedimiento de ARREGLO DIRECTO establecido en los artículos ciento sesenta y uno, ciento sesenta y tres y ciento sesenta y cuatro de la LACAP, agotado el procedimiento de arreglo directo, si el litigio o controversia persistiere, ambas partes podrán recurrir al arbitraje artículo ciento sesenta y dos de la LACAP. **XX) TERMINACIÓN BILATERAL:** Las partes contratantes podremos, de conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP, dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que emana del

presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles de notificada tal resolución. **XXI)**

JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE: Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes nos sometemos a la legislación vigente de la República de El Salvador, cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo cinco de la LACAP. Asimismo, señalamos como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos. **XXII)**

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO: El Administrador del Contrato será el señor Alfredo Antonio Portillo Meléndez, con cargo de Supervisor de Lavado de Dinero de la Gerencia de Cumplimiento o quien haga sus veces, quien actuará en representación del Banco, y será el responsable de velar por el cumplimiento de las cláusulas del contrato y del control del vencimiento del mismo o quien haga sus veces, en cumplimiento al artículo ochenta y dos – Bis de la LACAP. **XXIII) 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 señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: La Contratista, en Residencial Hacienda Pasatiempo Norte, casa siete – H, kilómetro veinticinco punto cinco de la Carretera a Santa Ana, Lourdes Colon , La Libertad y comisiona al señor Roberto Antonio Gutiérrez Avelar con documento único de Identidad número cero cero novecientos treinta y un mil cuatrocientos ochenta y nueve – seis para recibirlas en nombre y representación de la empresa; y el Banco, sus Oficinas Centrales ubicadas en kilómetro diez y medio de la carretera a la ciudad y Puerto de La Libertad, jurisdicción de Santa Tecla, Departamento de La Libertad. Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de Santa Tecla, el día treinta de junio de dos mil dieciséis




ANA LILIAN VEGA TREJO



SERGIO GUILLERMO MENENDEZ LEMUS

en la ciudad de Santa Tecla, a las catorce horas del día treinta de junio de dos mil dieciséis. Ante mí, **NIDIA JEANNETTE VÁSQUEZ BELLOSO**, Notario, del domicilio de Santa Tecla y de San Salvador,

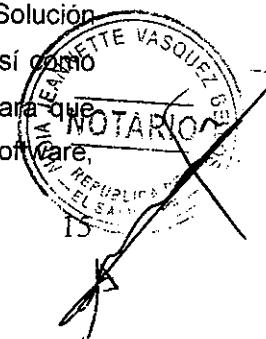
comparecen **ANA LILIAN VEGA TREJO**, de cincuenta y dos años de edad, Ingeniera Industrial, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad, a quien conozco e identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número cero cero quinientos un mil novecientos treinta y tres - nueve, titular del Número de Identificación Tributaria cero doscientos diez – ciento veinte mil trescientos sesenta y cuatro – cero cero tres - seis, quien actúa en su calidad de Directora Presidenta de la Junta de Directores y Representante Legal del **BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO**, Institución Oficial de Crédito, del domicilio de la ciudad de San Salvador, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil setecientos setenta y cuatro - cero cero dos – cinco, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“El Banco”**; y **SERGIO GUILLERMO MENENDEZ LEMUS**, de cincuenta y ocho años de edad, del domicilio, de nacionalidad guatemalteca, a quien no conozco e identifiqué por medio de su Pasaporte Tipo P, código UNO UNO CERO UNO CERO UNO , numero DOS TRES TRES OCHO CUATRO CUATRO SIETE TRES SEIS SIETE, expedido por la Dirección General de Migración de la República de Guatemala, el día veintiuno de mayo de dos mil trece con fecha de vencimiento el veinte de mayo de dos mil dieciocho, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la entidad **PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA**, del domicilio de Guatemala, con carne de identificación tributaria número tres cuatro siete cinco ocho cero uno uno, en adelante denominada **“La Contratista”**; quienes me presentan el documento que antecede, fechado en esta ciudad, este mismo día, escrito en siete hojas de papel simple en el cual esencialmente consta.”””” Que de conformidad al artículo cuarenta literal “b” de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se llamará LACAP, el Banco realizó la competencia por Libre Gestión Proveedor Único No. 15/2016, denominada **“SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DE MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS”** y de conformidad a la Resolución de Adjudicación de fecha trece de junio de dos mil dieciséis, el Gerente General del Banco adjudicó el veintitrés de junio de dos mil dieciséis, la contratación de los servicios con el contratista, por lo que hemos convenido en celebrar el presente contrato **“SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DE MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS”**, de conformidad a la LACAP y en especial a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes.”””” **I) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato son los servicios de soporte técnico para el software de lavado de dinero y activos, con la finalidad de contar con el mantenimiento y soporte técnico capacitado para el diagnóstico y solución de problemas en la herramienta de monitoreo para la prevención del lavado de dinero y de activos; de tal manera que la herramienta pueda estar en óptimas condiciones para su funcionamiento **II) DESCRIPCION Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS:** 1) **HORARIO HÁBIL DE ATENCIÓN DE INCIDENTES:** a) El servicio de soporte técnico para el software se proporcionará un horario de atención de incidentes de siete de la mañana a las siete de la noche, de lunes a viernes, b) El mantenimiento correctivo incluye toda acción de mantenimiento encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos en el software, en respuesta a llamados de servicios

del Banco, c) El contratista se compromete a cumplir los plazos máximos de la tabla siguiente, según el tipo de llamada o ticket emitido por el Banco, así:

Tabla N° 1

Tipo de llamada	Tiempo máximo para respuesta telefónica	Tiempo máximo para respuesta en el sitio	Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema
Urgente (Sistema Fuera de Servicio)	90 minutos	10 Horas	24 horas
Grave (Sistema gravemente debilitado)	4 horas	48 horas	4 días
No crítica	4 horas	72 horas o a una hora mutuamente convenida.	1 semana

Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el BFA reporta la falla al contratista y el momento en que éste responde por cualquier medio (Correo electrónico, llamada telefónica, Skype) vía remota o se hace presente en el sitio para habilitar la funcionalidad del sistema, según se aplique a cada caso; además la resolución de incidentes se hará de conformidad con el Acuerdo de Niveles de Servicio, contenido en el numeral 4 de esta cláusula. **2) EL SOPORTE TÉCNICO ANUAL DE LICENCIA INCLUYE:** a) Acceso a mejoras y nuevas funciones del software contratado. Facilitar al BFA las actualizaciones y nuevas versiones o parches que el proveedor ponga a disposición para el software contratado. b) Reparación de fallas del software contratado. El Banco tendrá derecho a reportar como incidentes de falla en aquellos casos que el software contratado no funcione en conformidad con lo que establece el manual del mismo. El Banco seguirá el proceso descrito para reportar fallas, contenido en el numeral tres de esta cláusula. c) Otros requisitos a cumplir: **1)** El Contratista deberá entregar una guía de diagnóstico y solución de problemas, la cual enumera síntomas típicos de problemas y posibles soluciones a los mismos. Esta guía incluye ayuda para el diagnóstico de algunos problemas no imputables al software contratado. **2)** El contratista deberá permitir acceso a un Boletín con sugerencias. **3)** Participación en seminarios realizados por el proveedor para mejorar la funcionalidad de la herramienta y todas las condiciones descritas en la propuesta técnica económica de la contratista la cual forma parte integral del presente contrato. **3) SERVICIO:** 3.1) Definiciones: Las siguientes definiciones aplican para el numeral 3: a) Manual de Usuario: Documentación ya existente provista por La Contratista con el Programa que orienta en el uso y administración del mismo. b) Guía: Documentación ya existente y creada por La Contratista que contiene una Guía de Diagnóstico y Solución de Problemas que enumera ciertas Fallas y problemas que pueden suceder con el Programa, así como recomendaciones y soluciones apropiadas para los mismos. c) Entorno Adecuado: Se considerará que existe un "Entorno Adecuado" cuando el Programa esté siendo utilizado con: (i) ambientes de software

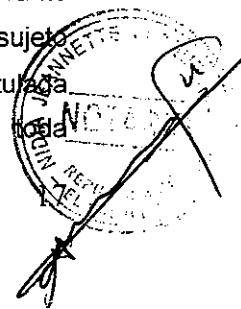


hardware y red conforme a la documentación técnica y acuerdos escritos entre las Partes; y (ii) cumpliendo con los requerimientos y configuración indicados con el Manual de Usuario proporcionado por La Contratista con el Programa. d) Falla: Se considerará que existe una "Falla" cuando, existiendo un Entorno Adecuado, el Programa no está funcionando o sus funcionalidades se cumplen de manera incompleta o defectuosa de conformidad con el Manual de Usuario. e) Falla Severa: Es aquella Falla que motiva cualquiera de las siguientes situaciones: (i) ninguna porción del Programa puede ser utilizada; (ii) se suspende la emisión de alertas por parte del Programa; (iii) el Banco no puede acceder a las alertas por ninguna de las opciones que ofrece el Programa, o iv) no se puedan ejecutar los procesos de Workflow (aplicable únicamente en casos que el Banco tenga contratado el componente del Programa denominado Monitor Plus Workflow TM o que el Banco tenga licencia de uso de un módulo del Programa que haga uso de dicho componente). f) Servicios Correctivos: Se refieren a trabajos realizados por La Contratista en la búsqueda de ofrecer una Solución a una Falla (o aparente Falla) en el Programa. g) Solución: La disponibilidad para el Banco de una reparación o acción que permite al Programa funcionar sensiblemente de acuerdo a sus especificaciones o bien cumplir con la función necesaria usando un Método Alternativo dentro del sistema. Algunas Soluciones son temporales y son reemplazadas por otras más permanentes en una fecha posterior. h) Atraso Máximo: Plazo máximo con que cuenta el Banco para aplicar actualizaciones correspondientes al Programa, contado a partir de que La Contratista notifique la disponibilidad de las mismas en la página de Internet de soporte o a través de cualquier otra comunicación que La Contratista considere idónea para tal efecto. Dependiendo de la naturaleza de la actualización al Programa, dicho plazo máximo es el siguiente: i) tres meses para actualizaciones que La Contratista califique como parche o "update"; (ii) seis meses para actualizaciones que La Contratista califique como "release"; y ii) doce meses para actualizaciones que La Contratista califique como "versión". Por claridad, se establece que una versión puede contener uno o más "releases" y un "release" puede contener varios "updates". 3.2) Actualizaciones y Mejoras del Programa: Proporcionar al Banco nuevas funciones, parches con reparaciones y facilidades que la Contratista desarrolle sobre el Programa, cuando éstas se encuentren disponibles en conformidad con los anuncios que la Contratista haga por escrito al respecto. El Banco deberá aplicar las actualizaciones correspondientes al Programa en un plazo no mayor al Atraso Máximo. Proporcionar al Banco las Nuevas Versiones del Programa, cuando éstas se encuentren disponibles en conformidad con los anuncios que la Contratista realice por escrito al respecto. Las horas/hombre necesarias para la capacitación, instalación y puesta en marcha de las mejoras y nuevas versiones no están incluidas dentro los servicios del presente Anexo. Dichos servicios se podrán adquirir a través de las modalidades de servicio "Por un Determinado Número de Horas" o bien por "Proyecto Específico". 3.3) Resolución de Fallas ("Bugs") en el Programa: 3.3.1. Requerimientos: Durante la vigencia del presente Contrato, es responsabilidad de la Contratista cumplir con lo siguiente: a) Contar con técnicos capacitados en el Programa y la resolución de Fallas, con conocimientos que incluyan tanto la última versión disponible a clientes, así como las versiones anteriores puestas a disposición de clientes durante

los treinta meses calendario inmediatamente precedentes; y b) Entregar al Banco la Guía (de Diagnóstico y Resolución de Problemas). Así mismo durante la vigencia del presente contrato, el Banco deberá contar con lo siguiente: a) una persona asignada a la administración del Programa que posea una Certificación como administrador de Monitor Plus otorgada por la contratista, de no más de treinta y seis meses de antigüedad, y b) una persona asignada al diagnóstico del programa que cuente con certificación técnica de Monitor Plus, otorgada por la contratista de treinta y seis meses de antigüedad. Las funciones podrán recaer sobre la misma persona. Se aclara que para personas que posean cualquiera de las certificaciones mencionadas anteriormente es suficiente que aprueben el curso de actualización para extender la certificación por un periodo de treinta y seis meses.

3.3.2.) Procedimiento para la Resolución de Fallas en el Programa: Durante la vigencia del presente Contrato, en caso el Banco experimente un problema que pudiese indicar que exista una Falla del Programa que requiera de su resolución por parte de La Contratista, el Banco deberá seguir el siguiente procedimiento: a) Buscará los síntomas del problema en la Guía y, de encontrarlos, seguirá los pasos allí indicados; b) Si no encuentra los síntomas en la Guía o, aun habiéndolos encontrado, luego de seguir los pasos allí indicados no se resolvió el problema, se supondrá preliminarmente que existe una Falla y el Banco procederá a reportar el problema completando el formulario para reportar incidentes que La Contratista tiene disponible para dicho propósito en la página de soporte del Programa. En caso la referida página de Internet no se encuentre disponible, el Banco podrá utilizar correo electrónico dirigido al usuario de soporte que La Contratista indique o bien enviar un fax al número de teléfono de atención de incidentes de La Contratista; c) En caso no exista un Entorno Adecuado tomará las medidas necesarias para remediarlo; y d) Colaborará con La Contratista en la resolución del problema, incluyendo aplicar correcciones, de ser el caso. Para cada problema reportado por el Banco conforme a la antes indicado, La Contratista deberá seguir el siguiente procedimiento: a) Asignará un número de incidente al problema reportado; b) Enviará un acuse de recibo al Banco vía correo electrónico, indicando a quien se le ha asignado el incidente y una estimación preliminar de tiempo para resolver el problema; c) Verificará que exista un Entorno Adecuado y, de no ser así suspenderá el procedimiento hasta que el Banco lo remedie. De existir un Entorno Adecuado continuará con el siguiente paso; d) Hará un diagnóstico del problema y si determina que el mismo parece ser una Falla, trabajará para buscar una Solución; y e) Cuando a criterio de La Contratista el incidente pueda ser cerrado enviará al Banco un correo solicitando su confirmación. Transcurridos tres días contados a partir de dicho correo, de no haber respuesta escrita del Banco manifestando su desacuerdo con el cierre del incidente, el mismo se dará por cerrado y se parará con la prestación de los Servicios Correctivos correspondientes.

3.3.3.) Otros Términos Aplicables: Salvo que se contrate cobertura ampliada y a menos que se especifique expresamente algo distinto en este Contrato, La Contratista realizará los Servicios Correctivos durante Tiempo Ordinario de Servicio sin cobro de horas/hombre. Lo expresado en el presente párrafo está sujeto a que el Banco no exceda el Atraso Máximo y cumpla con lo dispuesto en la sección de este Anexo titulada REQUERIMIENTOS. Si el Banco excede el Atraso Máximo, La Contratista queda liberado de toda



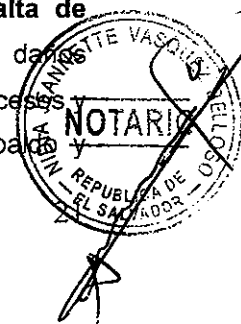
obligación de resolución de Fallas hasta que el Banco remedie el exceso en dicho Atraso Máximo. No obstante lo anterior, el Banco puede reportar una Falla aún en caso haya excedido el Atraso Máximo y no resuelva dicho exceso. Dado este caso, bajo el entendido de que el exceso en el Atraso Máximo puede afectar de forma importante la habilidad para resolver la Falla, La Contratista intentará (dentro de lo razonable, a criterio de La Contratista) resolver la Falla. Las horas/hombre adicionales que La Contratista determine debió usar a consecuencia del exceso en el Atraso Máximo podrán ser cargadas al Banco. En caso el Banco esté incumpliendo con sus obligaciones establecidas en la sección titulada REQUERIMIENTOS (durante el tiempo que dure la atención a un problema reportado), aplica lo siguiente: si luego de prestar los Servicios Correctivos, La Contratista determina que el problema no es atribuible al Programa, el tiempo en horas/hombre empleado en tales Servicios Correctivos podrá ser cargado al Banco, a las tarifas vigente en ese momento. Cuando La Contratista lo solicite, el Banco facilitará a La Contratista el acceso remoto a los Servidores en que se encuentre instalado el Programa (en el Banco), con el objeto de brindar soporte, diagnosticar o realizar las correcciones que sean necesarias para el buen funcionamiento del Programa. Los Servicios Correctivos se brindarán normalmente en forma remota. 4) **Acuerdo de Niveles de Servicio:** En esta sección se describen los niveles de servicio esperados para el soporte técnico. Las siguientes definiciones aplican únicamente dentro del contexto de esta sección, Niveles de Servicio Esperados: a) Ambiente de Producción: Es el ambiente en el cual se ejecutan y trabaja el Programa de acuerdo a la versión de ejecutables y parametrización certificada y aprobada para su uso en la institución. c) Problemas de Alta Severidad: Errores imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que resultan en que el Programa no está operativo. Esta calificación aplica para las siguientes situaciones: (i) ninguna porción del Programa puede ser utilizada (ii) el Programa puede ser utilizado, pero muestra al menos un Síntoma Crítico de acuerdo a la definición correspondiente en esta sección. d) Problemas de Mediana Severidad: Problemas imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que no califican como de Alta Severidad pero que resultan en que el Programa trabaja con al menos una de las Limitaciones de Usabilidad, de acuerdo a la definición correspondiente en esta sección. e) Problemas de Baja Severidad: Problemas imputables al Programa (o que al menos la evidencia indica que son imputables al Programa) que no califican como de Alta Severidad ni califican como de Mediana Severidad. f) Síntoma Crítico: Se considera que una falla presenta un Síntoma Crítico cuando se da alguna de las siguientes situaciones: a) Se detiene por completo la emisión de por lo menos un grupo completo de alertas, considerándose grupo de alertas las resultantes del análisis del sistema Monitor Plus Advanced Compliance Risk Manager, b) El Programa no envía alertas por ninguna de sus opciones normales, lo que resulta en que el Banco no tiene acceso a las alertas c) La información se está procesando con un retraso anormal superior a dos horas (medido el retraso desde el momento que el Programa recibe todos los registros necesarios para analizar una transacción hasta el momento en que el Programa termina el análisis de la transacción y, de ser necesario genera la alerta correspondiente) en situaciones en que se cuenta con el ambiente operativo

correcto, con el hardware y software recomendado por La Contratista y el volumen de operaciones está dentro de los límites establecidos para las configuraciones recomendadas, d) Cuando el componente del programa llamado Workflow (procedimientos semiautomáticos) está contratado y en uso y una falla en el mismo resulta en que los procesos de Workflow no se puedan ejecutar. e) Limitaciones de Usabilidad: Se considera que una falla resulta en Limitaciones de Usabilidad cuando la misma resulta en cualquiera de las siguientes situaciones. a. Existe un problema con el subsistema de entrega de alertas, pero el cliente tiene acceso a las mismas por medio de una función del sistema, tal como la Consulta a Alertas. b. Existe una falla en reportes que no pueden ser calculados manualmente por el usuario. c. La información se está procesando con un retraso anormal comprendido en el rango de veinte minutos a dos horas (medido el retraso desde el momento que el Programa recibe todos los registros necesarios para analizar una transacción hasta el momento en que el Programa termina el análisis de la transacción y, de ser necesario genera la alerta correspondiente) en situaciones en que se cuenta con el ambiente operativo correcto, con el hardware y software recomendado por La Contratista y el volumen de operaciones está dentro de los límites establecidos para las configuraciones recomendadas. d. Una falla en el ambiente administrativo no permite modificar o crear alertas o reglas. h) Notificación de Atención a Incidente: El envío por parte de La Contratista de una notificación de que ha recibido el reporte del incidente y que se ha asignado un analista a dar seguimiento a la solución del mismo. Requiere que el Banco ingrese primero el problema a la página oficial para registro de incidentes. En caso de que la página no esté disponible puede hacerse un reporte telefónico. Para considerar el problema "Reportado" se debe contar con un número oficial de incidente proporcionado por la página o por la persona de La Contratista que reciba el reporte telefónicamente (cuando la página no esté disponible). i) Solución: La disponibilidad para el Banco de una reparación o acción que permite al Programa funcionar sensiblemente de acuerdo a sus especificaciones o bien cumplir con la función necesaria usando un Método Alternativo dentro del sistema. Un ejemplo de un Método Alternativo sería una falla en el ambiente de parametrización que no permite la operación dos por A ($2 \times A$), pero se puede usar el Método Alternativo de cálculo equivalente $A + A$. Algunas reparaciones son temporales y son reemplazadas por soluciones más permanentes en una fecha posterior a la de la meta de "Solución". j) Horas para Notificación de Atención a Incidente: El número de Horas Hábiles, de acuerdo a la definición de Horas Hábiles en esta sección, transcurridas desde el momento en que el problema o incidente es Reportado (ver definición de Notificación de Atención a Incidente) y La Contratista responde con una Notificación de Atención a Incidente. k) Horas para Solución: El número de Horas Hábiles, de acuerdo a la definición de Horas Hábiles en esta sección, transcurridas desde el momento en que se cumple la meta máxima de Horas para Notificación de Atención a Incidente (de acuerdo al nivel de Severidad del problema) por parte de La Contratista hasta el momento en que La Contratista ofrece al Banco una Solución (para problemas imputables al Programa y que no correspondan a las Exclusiones de las Metas, las cuales se definen más adelante). En aquellos casos en los que La Contratista solicite acceso remoto a los Servidores en que se encuentre instalado el Programa en el Banco, el Banco cuenta con un período



máximo de diez minutos, contados a partir de la solicitud de La Contratista, para proporcionar dicho acceso. El tiempo en exceso de dichos diez minutos empleado para brindar el acceso remoto no se considera parte de las Horas para la Solución. l) Horas Hábiles: Cualquier hora de los días lunes, martes, miércoles, jueves o viernes que esté comprendida entre las siete a.m. y siete p.m. hora de la República de El Salvador y que no corresponda a un día inhábil de acuerdo a las definiciones en esta sección. m) Día Inhábil: Cualquier día comprendido en una lista que no debe exceder de once días en cada año calendario. Estos días incluyen veinticuatro de diciembre, veinticinco de diciembre, treinta y uno de diciembre, uno de enero, uno de mayo, jueves de Semana Santa, viernes de Semana Santa y otros días que pueden variar cada año, pero que deben ser notificados por La Contratista en forma anticipada. n) Exclusiones de las Metas: Situaciones que por su naturaleza resultan en que el Problema ya no es considerado como imputable al Programa y que el tiempo utilizado para la atención del problema no se considera parte de (y no suma a) las Horas para Solución. Se consideran Exclusiones de las Metas aquellos incidentes que no sean específicamente imputables al Programa, así como cualquier situación que: (i) sea resultante de problemas de entorno, tales como fallas en el suministro eléctrico o fallas en las redes del Banco; (ii) sea resultante de fallas de hardware; (iii) sea resultante de software distinto del Programa; (iv) se derive de acciones de personal del Banco o de terceros; (v) sea parte de actividades planificadas, tales como actualizaciones al Programa o cambios de Servidores; (vi) sea resultante de o afectado por Fuerza Mayor; (vii) se derive de problemas de comunicación con los aplicativos o bases de datos del Banco, distintos del Programa, que proporcionan información al Programa o con la estructura de los datos o los mensajes correspondientes; (viii) corresponda a incidentes que involucren pérdida de operatividad del Programa que no sean Reportados por el Banco dentro de las primeras dos horas siguientes al inicio de la pérdida de operatividad y conforme a lo establecido en el inciso "f" del presente literal; o (ix) corresponda a un incidente que esté ocurriendo fuera de Horas Hábiles para el cual el Banco no haga una confirmación telefónica de que el mismo ha sido asignado a un analista para dar seguimiento a su solución. A) Metas de Niveles de Servicio. En base al nivel de severidad del problema y para aquellos problemas que se confirme son imputables al Programa (y no califiquen dentro de las Exclusiones de las Metas), ambas Partes buscarán hacer lo que a cada una corresponda para alcanzar las metas establecidas en la Tabla uno indicada anteriormente. **III) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES: 1) CONCEPTOS GENERALES:** a) En ninguna circunstancia la responsabilidad de La Contratista excederá del importe pagado por el Banco para el servicio específico con motivo del presente Convenio durante los doce meses anteriores al reclamo. Al efecto, no será de aplicación la modificación del monto de la responsabilidad por concepto de daños mayores o Daño Ulterior. b) Lo expresado en esta cláusula es válido incluso si las Partes han sido advertidas o no, de la posibilidad de daños, perjuicios o infracciones. c) El Banco mantendrá indemne a La Contratista cuando por mandato de ley ésta deba pagar sanciones, reparaciones, indemnizaciones o asumir alguna obligación bajo cualquier título en el país de instalación indicado en el acápite o, en caso su motivación esté relacionada o le sea atribuible al Banco. d) Las estipulaciones excluyentes de

responsabilidad referidas en la presente cláusula no incluyen actos efectuados mediando dolo o negligencia grave e inexcusable. e) No obstante el alto nivel de calidad del Programa, La Contratista no asegura que el programa, sus modificaciones y/o mejoras, operarán totalmente libre de errores o sin interrupciones. f) Transcurridos tres meses calendario de prestado individualmente cada servicio según las modalidades establecidas en la cláusula cuarta del presente contrato o de entregado un módulo, mejora o modificación desarrollado a solicitud del Banco, cesa toda responsabilidad de La Contratista respecto del mismo, renunciando el Banco a cualquier acción, reclamo, pretensión de devolución de pagos o de indemnización relacionada. g) La responsabilidad y garantía por el uso del Programa se encuentra exclusivamente regulada en el Contrato de Licencia respectivo. **2 EXONERACION RECIPROCA DE RESPONSABILIDADES.** Las Partes renuncian al arbitraje y/o cualquier acción judicial o extrajudicial, así como a la pretensión cuyo propósito sea reclamarse mutuamente indemnizaciones, daños y perjuicios, lucro cesante, reparaciones, restitución de cualquier suma de dinero (salvo las obligaciones directas de pago del Banco por los servicios contratados mediante el presente Convenio), moras, gastos, intereses, costos y/o costas, u otros conceptos similares, y convienen expresamente en exonerar a la otra parte contratante de cualquier responsabilidad por actos propios o frente a terceros, por: **a) Daños relacionados con la operación del Programa, sus modificaciones o mejoras.** Cualquier daño o consecuencia, ya sea por actos propios de cualquiera de las Partes o de terceros, sin importar su naturaleza, relacionado con cualquier forma de uso del Programa. Tampoco asumen responsabilidad por daños y perjuicios o lucro cesante relacionados con la operación o uso del Programa, sus mejoras o modificaciones, ya sea como consecuencia de actos propios de cualquiera de las Partes o de terceros; aun cuando se originen en el mal funcionamiento del Programa o el acceso incontrolable al mismo. En especial, y sin que la siguiente descripción sea de carácter restrictivo sino meramente ilustrativo, las Partes no asumen ninguna responsabilidad frente a la otra o frente a terceros por el uso apropiado o inapropiado del Programa, uso correcto o incorrecto, uso ajustado o no ajustado al manual de usuario o por el uso excediendo o no los alcances de la licencia otorgada. **b) Daños relacionados con fallas o uso de máquinas asociadas al Programa, sus modificaciones o mejoras.** Cualquier daño o perjuicio consecuencial, incidental o especial causado directa o indirectamente por, o relacionado con, las máquinas asociadas al Programa. En consecuencia, las Partes son las únicas responsables por el uso, operatividad, aptitud y adecuado mantenimiento de sus propias máquinas y equipos, o de los equipos de terceros que utilicen. **c) Daños relacionados con fallas o uso de software de terceros.** Cualquier daño o consecuencia derivado del uso o de la utilización inapropiada de software provisto por terceros que interactúen con el Programa, sus modificaciones o mejoras. No obstante, el Banco es responsable por el licenciamiento y asume el costo del soporte de software de terceros requeridos o no para ser utilizados con el Programa. **d) Falta de implementación de Mecanismos de control de información y datos propios.** Por los daños ocasionados por la falta de implementación de mecanismos de control adecuados, así como de procesos y procedimientos que aseguren la integridad, acceso, exactitud, inviolabilidad, recuperación, respaldo y



confidencialidad de su propia información y datos. **e) Divulgación de información no confidencial.** Por la divulgación, difusión o publicación en cualquier forma de aquella documentación o información que no haya sido señalada o catalogada como "Confidencial" o "Secreta". **f) Culpa leve o daños indirectos.** Culpa leve, daños indirectos o causas que no le sean imputables, de cualquier tipo. **IV) DERECHOS DE AUTOR.** **IV) DERECHOS DE AUTOR.** Las Partes declaran que los programas, módulos, modificaciones y/o mejoras al Programa, así como los algoritmos, esquemas y códigos de programación que hubiera elaborado PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED, como titular de todos los derechos sobre el Programa, a requerimiento del Banco durante la ejecución del presente Contrato, son de propiedad exclusiva de PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED, la que mantendrá la propiedad y demás derechos inherentes sobre los mismos en forma irrestricta, quedando entendido que únicamente se ha otorgado el derecho de uso no exclusivo a favor del Banco. El derecho de uso al que se refiere el párrafo precedente es accesorio al Contrato de Licencia respecto del Programa suscrito entre La Contratista y el Banco, y tiene su misma duración. El Banco no conservará el derecho de uso respecto del Programa, ni de sus funcionalidades y/o modificaciones, a la conclusión del contrato respectivo o la cancelación de la Licencia. Las Partes convienen en declarar que La Contratista ha otorgado el derecho de uso a el Banco de tales mejoras o modificaciones, al amparo de la legislación vigente y únicamente en el territorio de la República de El Salvador, quedando expresamente establecido entre las Partes que en cualquier otro territorio o país que no sea la República de El Salvador, tanto los derechos morales como los patrimoniales son de titularidad exclusiva de PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED y no podrán ser ejercidos por el Banco. El Banco no pagará suma adicional a La Contratista alguna como consecuencia del derecho de uso referido anteriormente. Asimismo, queda expresamente convenido que La Contratista no tendrá obligación alguna de entregar los Códigos Fuente del Programa, sus módulos, mejoras o nuevas funciones al Banco o a terceros. El Banco no podrá modificar, arrendar, ceder el uso, traspasar, grabar, comercializar de cualquier forma, establecer carga alguna, ni efectuar acto alguno que implique el ejercicio de la titularidad o un derecho de disposición de tales nuevos desarrollos, módulos, modificaciones, mejoras, upgrades, parches u otros, ni de su documentación relacionada, durante o después de la vigencia del presente Convenio. La Contratista no será responsable por las fallas o errores que se puedan presentar en las nuevas funcionalidades y modificaciones, como consecuencia de la alteración o manipulación no autorizada de los mismos de cualquier índole, ya sea por personal del Banco o por terceros. La Contratista no asumirá responsabilidad ni da garantía alguna por el desempeño de las funcionalidades y modificaciones y/o por la utilización no autorizada luego de la conclusión del presente Convenio. La cancelación de la licencia de uso, ni los efectos de su desinstalación o remoción de los computadores, red y equipos del Banco generarán ningún tipo de responsabilidad ni obligación de pago alguna por parte de La Contratista a el Banco ni a terceros. Queda expresamente establecido que durante la vigencia del presente Convenio, PLUS HOLDING INTERNATIONAL LIMITED podrá, a su criterio y sin autorización del Banco, utilizar, modificar y comercializar el Programa, sus funcionalidades y modificaciones sin restricción ni limitación

alguna. **V) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total por el suministro objeto del presente contrato asciende a la suma de **NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, pagaderos de forma mensual para lo cual la contratista deberá cumplir con la presentación de los documentos siguientes: a) acta de recepción firmada por ambas partes, b) factura o documento utilizado en el país de origen (por tratarse de entidad no domiciliada) debidamente firmada y sellada de Visto Bueno por el administrador del contrato. El Banco retendrá al contratista el Impuesto sobre la Renta, como pago definitivo equivalente al veinte por ciento (20%) del monto contratado, de conformidad a lo establecido en el artículo ciento cincuenta y ocho del Código Tributario y la retención del trece por ciento (13%) del IVA, de conformidad al artículo ciento sesenta y uno del Código Tributario, así mismo retendrá el valor de comisión por transferencia electrónica mensual, es decir los costos relacionados a la transferencia que se incurran en etapas anteriores tales como comisiones de bancos corresponsales o de la institución que envía la transferencia serán cubiertos por el contratista. El Banco hará los pagos en Dólares de Los Estados Unidos de América, las transferencias son: Transfer to: Bac Florida Bank, Swift: BFLB053M, ABA: 067009044, 169 Miracle R-10 Coral Gables, Beneficiary; Banco de América Central Guatemala, Account 030860330, 7a. Av. 6-26, Zona 9, Edificio El Roble, Tel. (502) 2361-0909, For further Credit To: Plus Technologies, S.A., Account: 90-024008-6. **VI) PLAZO:** El plazo del presente contrato será de **DOCE MESES** a partir de la orden de inicio del administrador del contrato, pudiendo prorrogarse el plazo del contrato por un periodo igual o menor al contratado de conformidad a la LACAP y a este contrato. El contratista deberá considerar que no podrá suspender el servicio unilateralmente, sin la debida coordinación con el Banco, una vez haya finalizado el plazo del contrato y su prorroga y se comprometa a proporcionar el servicio por periodos mensuales hasta que se reemplace el servicio con un nuevo proceso de contratación." y bajo las demás condiciones y estipulaciones consignadas en el citado documento. **Y ME DICEN:** que las firmas que aparecen puestas al pie del anterior documento son suyas, por haber sido puestas de su puño y letra y como tales las reconocen, ratificando todos los conceptos y obligaciones que se consignan en el mismo. Yo, el Notario, **DOY FE:** Que las firmas relacionadas son auténticas, por haber sido puestas por los otorgantes a mi presencia y que además que éstos han reconocido como propias las obligaciones consignadas en el contrato que antecede; y de ser legítima y suficiente la personería con que actúan por haber tenido a la vista, **en relación a la primera los documentos siguientes:** los documentos siguientes: **a)** La Ley del Banco de Fomento Agropecuario, publicada en el Diario Oficial número setenta y cinco Tomo doscientos treinta y nueve, de fecha veinticinco de abril de mil novecientos setenta y tres, en la que consta la creación del Banco, que su duración es indefinida, que tiene personalidad jurídica propia, que su domicilio es la ciudad de San Salvador, que el Presidente de La República designa por periodos de cinco años al Presidente o Presidenta del Banco, que éste o ésta ejerce la representación legal del mismo y puede otorgar actos como el presente; **b)** Certificación expedida en la ciudad de San Salvador, el día once de junio de dos mil catorce, por Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de La República, del acuerdo número setenta y siete, emitido por

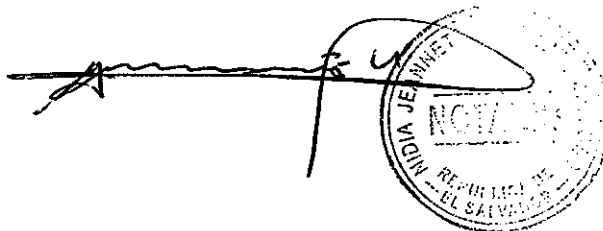
el señor Presidente de la República, el día once de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número ciento siete Tomo cuatrocientos tres, de fecha once de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a la Ingeniero Ana Lilian Vega Trejo, Directora Presidenta de la Junta de Directores del Banco de Fomento Agropecuario, para un período de cinco años contados a partir del día once de junio de dos mil catorce; c) Certificación expedida en el mismo lugar, fecha y por el funcionario mencionado en el literal anterior, en la que consta que la Ingeniero Ana Lilian Vega Trejo, rindió la protesta constitucional de su cargo, a las once horas y cuarenta y cinco minutos del día once de junio de dos mil catorce, según acta de esa hora y fecha, contenida a folios veinticuatro frente del Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos, que lleva la Presidencia de La República; y d) La Resolución de Adjudicación para la adquisición de los servicios a la Contratista y la celebración del presente contrato; y **respecto al segundo por haber tenido a la vista:** El testimonio de la Escritura matriz de Escritura de Constitución de la Sociedad otorgada en la ciudad de Guatemala el veinticinco de septiembre de dos mil tres, ante los oficios de la Notario Luisa Fernanda Toledo Lemus, en la cual consta la constitución , objeto denominación, nombre comercial , domicilio , administración de la sociedad entre otros, así como el nombramiento del Gerente General y Representante Legal de la Sociedad, inscrito en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala, el veintinueve de octubre de dos mil tres, bajo el número cinco cinco nueve ocho ocho, folio seiscientos veintiocho, libro ciento cuarenta y nueve electrónico de sociedades Mercantiles, en la cual la Sociedad Plus Technologies, sociedad Anónima, tendrá Personalidad Jurídica a partir del treinta de septiembre de dos mil tres, Acta notarial otorgada en la ciudad de Guatemala, el treinta de septiembre de dos mil tres, ante la notario Luisa Fernanda Toledo Lemus, en el cual consta el nombramiento como Gerente General y Representante Legal de la Sociedad Plus Technologies, S.A. al segundo de los comparecientes, por tiempo indefinido, inscrito en el registro Mercantil de la República, bajo la inscripción numero dos uno uno cinco siete siete, folio quinientos seis, libro ciento treinta y ocho, del expediente número tres nueve cinco ocho uno – dos cero cero tres, de Auxiliares de Comercio. Así se expresaron los comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial que consta en seis hojas de papel simple; y leído que les fue por mí, íntegramente en un solo acto ininterrumpido lo anteriormente escrito, manifiestan su conformidad, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**



ANA LILIAN VEGA TREJO



SERGIO GUILLERMO MENENDEZ LEMUS



ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA, A FAVOR BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO

En Santa Tecla, a los treinta días del mes de junio de dos mil dieciséis, **PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA**, se declara el acuerdo en la obligación y confidencialidad que consta de las siguientes cláusulas:

La empresa está realizando trabajos relacionados con los Libre Gestión Proveedor Único No. 15/2016, denominada **"SOPORTE TECNICO PARA EL SISTEMA DE MONITOREO DE PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS"**.

Por esta razón, será necesario el intercambio de información relacionada con sus operaciones, sistemas, configuraciones y procedimientos, la cual es considerada de carácter confidencial, ya sea ésta proporcionada en forma escrita, magnética u oral.

1. La información entregada por parte de la PARTE REVELADORA a la PARTE RECEPTORA, el hecho de esa entrega y todos los actos que sean su consecuencia, constituyen Información Confidencial.
2. Por parte de la PARTE RECEPTORA, se obliga a:
 - a) Mantener el carácter secreto de la Información Confidencial y no darla a conocer, bajo ningún concepto, sin el consentimiento escrito de la PARTE REVELADORA.
 - b) Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para las tareas definidas en el alcance específico de esta actividad, proyecto o servicio.
 - c) Restituir toda la Información Confidencial al solo requerimiento de la PARTE REVELADORA. Alternativamente, podrá destruir la Información Confidencial con el consentimiento de la PARTE REVELADORA, en cuyo caso deberá probar a ésta, tal destrucción.
 - d) Revelar la Información Confidencial sólo a aquéllas personas cuyo conocimiento sea indispensable para el fin para el cual fue provista. Estas personas tendrán las obligaciones aquí previstas, y la PARTE RECEPTORA, responderá por ellas, lo cual es extensible a nivel de las personas que utilicen, divulguen la información y a la que firma este instrumento.
 - e) Eliminar toda copia electrónica y/o impresa de la Información Confidencial de cualquiera de los equipos informáticos u otros soportes, salvo autorización de la Parte Informante, una vez finalizado el trabajo.
 - f) La PARTE RECEPTORA está obligada a dar a conocer este acuerdo y sus consecuencias a todos sus colaboradores que directa o indirectamente y por la naturaleza de sus funciones tenga acceso a la información confidencial de la PARTE REVELADORA.
3. La PARTE RECEPTORA estará liberada de su obligación de guardar secreto respecto de la Información Confidencial que:
 - a) Pruebe a satisfacción de la PARTE REVELADORA que era conocida por su razón social, con anterioridad a este trabajo o cualquier otro servicio que la empresa preste o haya prestado a la PARTE REVELADORA.
 - b) Sea públicamente conocida, es de carácter público u oficioso sin que ello resulte de un incumplimiento por parte de la PARTE RECEPTORA, o de un tercero sujeto a una obligación de confidencialidad.
 - c) Exista una obligación jurídica o legal ante autoridad competente de dar a conocer la información. En este caso, la PARTE RECEPTORA, podrá revelar solamente la mínima Información Confidencial necesaria para cumplir con la exigencia que se le impone, siempre que inmediatamente de conocido el requerimiento haya notificado al PARTE REVELADORA tal circunstancia. Este derecho podrá ser ejercido por parte de la PARTE RECEPTORA, con copia a la PARTE REVELADORA y no antes del día inmediato anterior al vencimiento del plazo para proveer esa información, y sólo si subsiste el requerimiento.

4. La PARTE RECEPTORA Consciente que:
- a) El PARTE REVELADORA no otorga ninguna garantía respecto de la Información Confidencial, salvo que es de su propiedad y tiene el derecho de revelarla.
 - b) La Información Confidencial puede contener errores o ser inaplicable al destino para el cual fue elaborada o entregada.
 - c) La PARTE RECEPTORA es la responsable exclusiva por la evaluación de la Información Confidencial, el uso que a ella otorgue, y los efectos que de esa evaluación o uso resulten.
 - d) La Información Confidencial tiene un valor estratégico para la PARTE REVELADORA y por lo tanto su divulgación es altamente perjudicial para el alcance de los objetivos de la PARTE REVELADORA.
 - e) Los documentos entregables (de forma electrónica y/o impresa) y papeles de trabajo serán de acceso exclusivo para los responsables de la Entidad que presta el servicio objeto de este instrumento.
5. Del mismo modo, la PARTE RECEPTORA, se obliga a no hacer copias de la información que les sea entregada por parte de la PARTE REVELADORA, salvo autorización expresa otorgada por escrito para que proporcione tal información.
6. La PARTE RECEPTORA hace constar que, por razones de orden comercial, se han otorgado recíprocamente información de carácter privada, tanto comercial como técnica con el propósito de desarrollar las actividades objeto de este proceso, lo cual convienen en que lo señalado anteriormente tiene el carácter de esencial y secreto comercial, respondiendo la PARTE RECEPTORA, por el infringimiento de lo estipulado en este documento, de los perjuicios directos o indirectos previstos e imprevistos, que tal revelación no autorizada pudiere originar a la PARTE REVELADORA sanciones legales procedentes de las relaciones con sus clientes u otra institución obligada por ley o por la relaciones comerciales.

Así mismo se deja constancia que, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla en las instalaciones de la PARTE REVELADORA, **PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA**, debe regirse en el estricto cumplimiento a las normas sobre secreto comercial/industrial/técnicas y protección de datos de las personas, empresas relacionadas y sus clientes y como consecuencia, las responsabilidades civiles administrativas y/o penales emanadas como causales de violaciones a este acuerdo y que se aplicaran a la empresa **PLUS TECHNOLOGIES, SOCIEDAD ANONIMA**, a efecto de asegurar el estricto cumplimiento se asumirán las siguientes sanciones económica y administrativas:

- a) Las sanciones económicas impuestas a la PARTE REVELADORA como resultado y consecuencia de la violación y divulgación de información no autorizada por parte de la PARTE RECEPTORA, y comprobada por la PARTE REVELADORA, serán honradas por la PARTE RECEPTORA, en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía de cumplimiento de contrato
- b) Los costos económicos incurridos por la PARTE REVELADORA como resultado del restablecimiento de las condiciones vulneradas en cuanto a políticas estratégicas, comerciales o técnicas, serán asumidas por la PARTE RECEPTORA, en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía de cumplimiento de contrato.
- c) Cualquier divulgación comprobada que viole este acuerdo y que de acuerdo a los administradores del contrato sean aplicables, serán sancionados con un 10% hasta el 100% del monto de la garantía de cumplimiento de contrato.
- d) Las sanciones económicas serán aplicadas durante la vigencia del contrato y la empresa contará con quince días calendario para su correspondiente pago, de lo contrario la PARTE REVELADORA se reserva el derecho de deducirlos de las cuotas pendientes o hacer efectiva la Garantía de cumplimiento de Contrato, así como la suspensión definitiva de contrato.
- e) Cualquier violación a estos acuerdos tendrán como consecuencia la aplicación de las sanciones establecidas en el contrato y las que determine la LACAP.

7. El presente Acuerdo tendrá una vigencia cinco años a partir de esta fecha.

El presente instrumento se extiende y firma en dos ejemplares de un mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de la PARTE RECEPTORA y el otro en poder del PARTE REVELADORA.



SERGIO GUILLERMO MENENDEZ LEMUS

Gerente General y Representante Legal de la Sociedad Guatemalteca **PLUS TECHNOLOGIES,**
SOCIEDAD ANONIMA.



FECHA

~~FIRMA DEL ACEPTANTE~~

El Banco aquí mencionado queda autorizado por la presente a cobrar esta aceptación a su vencimiento o cargar su importe a la cuenta del aceptante sin previo aviso ni otra formalidad.

"SIN PROTESTO"

La obligación del aceptante de la presente se origina de operaciones mercantiles entre el librador y el librado, según Contrato (o Factura) de fecha 30-06-2016

El librado puede aceptar esta Letra pagadera en cualquier Banco del país que se designe al aceptarla.

938.00

3/15
No

REFERENCIA: 165-17/2016 "SopORTE Técnico para el Sistema de monitoreo de prevención de lavado de activos"

LUGAR Y FECHA

El día _____ y por esta letra de cambio se servirá(n) pagar a la orden de: Banco de Fomento Agrario la cantidad de:

orden de: Banco de Fomento Agropecuario

Novecientos treinta y ocho mil ochocientos veintidós Estados Unidos de América

4

Nombre del Librado

Resd. Hacienda Pásubampo Norte #
Km. 25.25 Dirección Camalote Santa Ana.

Firma del Librador

