

CONTRATO DE SERVICIOS No. 15/2012
REFERENTE A SERVICIOS DE SOPORTE USUARIOS, ADMINISTRACIÓN Y
MANTENIMIENTO A RED DE PCs DEL BDES
DERIVADO DE PROCESO DE LIBRE GESTIÓN No. LG-316/2012

Nosotros: CARLOS ALBERTO ORTIZ, de [REDACTED] años de edad, Administrador, del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación, en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, que puede abreviarse **BDES**, Institución Pública de Crédito, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED], que en el transcurso del presente instrumento se denominará "**La Institución Contratante o BDES**"; y **MARCO ANTONIO RAMIREZ GUTIERREZ**, de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Electricista, de este domicilio, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación, en mi calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con cláusula Especial de la Sociedad **INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]; y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios número [REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento me denominaré "**El Contratista**", convenimos en celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE USUARIOS, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO A RED DE PCS DEL BDES**, a favor del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, el cual se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará **LACAP**, y su Reglamento, los Términos de Referencia y en especial a las obligaciones, condiciones y pactos establecidos en las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de soporte de usuarios, administración y mantenimiento a red de PCs del BDES, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a las especificaciones técnicas de los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato.

SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el BDES, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el BDES a los Términos de Referencia Pública, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el oferente ganador a solicitud del BDES, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de este contrato, en su caso; g) las Garantías, h) Acuerdo de Niveles de Servicio; e i) Cuadro de Reporte de Niveles de

Servicio y Penalización. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último.

TERCERA: PLAZO.

El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **UN AÑO**, contado a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre ambos del año dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos 83, 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso 2° de la LACAP.

CUARTA: PRECIO.

El monto del presente contrato será de **TREINTA Y CINCO MIL CUARENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$35,044.80)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Dicho monto contractual considera una red de CIENTO CUARENTA computadoras, cada una por un costo mensual de **VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$20.86)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

QUINTA: FORMA DE PAGO.

El pago por estos servicios se hará en forma mensual, cada pago mensual será de **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,920.40)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), a razón de CIENTO CUARENTA computadoras, cada una por un costo mensual de **VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$20.86)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), todo de conformidad a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Jefatura de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y Servicios Administrativos del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal, de conformidad a lo dispuesto en los Términos de Referencia. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de **TREINTA DÍAS CALENDARIO**, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES.

SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.

La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes.

SÉPTIMA: GARANTIAS.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: **a) GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de diez días hábiles posteriores al recibo de

éste contrato, una fianza o garantía bancaria por el monto de **TRES MIL QUINIENTOS CUATRO DÓLARES CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$3,504.48)**, equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%), del valor total del contrato, que garantice que cumplirá con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más **NOVENTA DÍAS** calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo 94 de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes.

OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

El contratista se obliga a prestar el servicio en las oficinas del BDES ubicadas en el edificio World Trade Center nivel 4, calle El Mirador Colonia Escalon San Salvador. Entre sus obligaciones están, sin limitarse a ellas:

- a) Implementar los procedimientos necesarios para la prestación y monitoreo de los servicios objeto de este contrato a satisfacción del BDES
- b) Cumplir con los niveles de calidad de los servicios objeto de este contrato.
- c) Asignar un técnico titular debidamente capacitado para dar el servicio de soporte en las instalaciones del BDES o en un sitio alternativo que el BDES asigne en caso de contingencias;
- d) Asignar un segundo técnico debidamente capacitado que apoyará al técnico titular en casos de ausencias, vacaciones o cuando sea necesario para cumplir con el servicio a satisfacción del BDES;
- e) Capacitar al personal asignado para mantener el perfil de conocimiento requerido en la prestación del servicio;
- f) Apoyar con personal técnico especializado al técnico titular para mantener los tiempos y niveles de servicio;
- g) Mantener actualizado y funcionando el software y hardware del sistema utilizado para la prestación del Servicio. IPESA podrá cambiar de herramientas previa autorización por parte de BDES
- h) Realizar la ampliación de las capacidades del hardware instalado en los servidores que utiliza para prestar el servicio cuando los recursos no sean suficientes o el sistema este degradado por causas atribuibles al hardware
- i) Procurar el cumplimiento de las políticas de seguridad del banco en su totalidad, reportando cualquier anomalía detectada en los sistemas que administra;
- j) Respalidar la información del sistema utilizado para la prestación del Servicio de forma periódica, asegurando en todo momento la recuperación del mismo para dar continuidad al servicio que brinda
- k) En caso que el sistema utilizado para la prestación del Servicio no cumpla con todos los requerimientos establecidos en los términos de referencia y la oferta, o deje de funcionar correctamente, IPESA deberá habilitar mecanismos para satisfacer los requerimientos del BDES, los cuales deberán contar con el Visto Bueno del BDES
- l) Presentar los reportes necesarios que el BDES solicite, en especial los informes mensuales de medición del servicio. Los cuales será requisito presentar previo a la

facturación para definir penalizaciones si las hubiere. En el caso de no funcionar el sistema que emite los reportes IPESA deberá contar con soluciones alternas para contar con la información y proceder al pago

- m) Notificar al personal que el BDES designe, cualquier falla encontrada antes y después de realizar los mantenimientos preventivos, lo cual deberá quedar plasmado en las hojas de servicio al final de cada mantenimiento.
- n) Cualquier otra instrucción que el Administrador del Contrato le dirija por escrito, siempre que con ésta no se modifique el objeto contractual.

NOVENA. CONDICIONES ESPECIALES.

- a) Todas las licencias de software y equipos para la instalación de herramientas o aplicaciones que el proveedor requiera para dar el servicio deberán ser proporcionados por el proveedor
- b) IPESA podrá sustituir el personal asignado al BDES por otro técnico con el mismo perfil o superior, para lo cual deberá notificar al BDES por lo menos con diez días de anticipación, remitiendo la hoja de vida del o los candidatos para su evaluación y aprobación. El BDES evaluará el perfil y tendrá el derecho de solicitar cambio en casos de: bajo perfil, conductas inapropiadas o problemas de rendimiento, en todo caso la sustitución no deberá exceder a diez días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud del cambio. De no cumplirse el plazo de los diez días hábiles, se penalizará el pago mensual por el valor de la tarifa diaria del servicio desde el 11 día hasta que se cuente con el recurso. IPESA deberá capacitar a dicha persona en cada una de las actividades para que el servicio no se vea interrumpido o se vuelva ineficiente.

DÉCIMA. PROTECCIÓN A PROPIEDAD INTELECTUAL

- a) IPESA será responsable de proteger la propiedad intelectual de licencias y programas que utilice e instale en BDES para la prestación de este servicio.
- b) El BDES tendrá derecho sobre toda la información generada y producto del servicio; esto incluye bases de datos.

DÉCIMA PRIMERA: PROHIBICIONES.

Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATISTA.

A) MULTAS POR MORA. En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo 85 de la LACAP; **B) MULTA POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA SUSTITUCIÓN DE TECNICO ASIGNADO.** A requerimiento del Banco de Desarrollo de El Salvador, el Contratista deberá sustituir el personal técnico en un plazo máximo de diez días calendario, debiendo el nuevo personal propuesto ser evaluado y aprobado por el BDES. Si el contratista incumpliere dicho plazo, a partir del onceavo día se le multará con la tarifa diaria del servicio por cada día que transcurra sin contar con un técnico evaluado y aprobado por el BDES; **C) MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO.** Anexo al presente contrato los

niveles de servicio acordados por las partes. El incumplimiento por parte del Contratista de los niveles de servicio acordados se multará hasta por el monto equivalente al QUINCE POR CIENTO (15%) sobre el valor mensual a cancelar, Ver Anexo Cuadro de Reporte de Niveles de Servicio y Penalización.

DÉCIMA TERCERA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.

Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos “este Contrato” o “el presente Contrato” incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A y 83-B de la LACAP.

DÉCIMA CUARTA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso segundo de la LACAP.

DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIÓN UNILATERAL.

Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la Institución Contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato.

DÉCIMA SEXTA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo del Jefe de Soporte Institucional, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. 82 Bis de la LACAP.

DECIMA SÉPTIMA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.

La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista, el Administrador del contrato, y el delegado de la UACI. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación



que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago.

DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD.

El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. 10 numeral 19 y 20 de dicha Ley.

DÉCIMA NOVENA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras.

VIGÉSIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP.

VIGÉSIMA PRIMERA: TERMINACIÓN BILATERAL.

De conformidad al artículo 95 de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo

en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales de las partes, previas las aprobaciones correspondientes.

VIGÉSIMA SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda controversia que surgiere durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 164 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente.

VIGÉSIMA TERCERA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para los efectos jurisdiccionales del presente 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 5 de la LACAP. Asimismo señalamos esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos expresamente.

VIGÉSIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.

Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste 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 Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio World Trade Center Torre II, Nivel 4, 89 Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en 85 Avenida Norte #345 Colonia Escalón, San Salvador.

En fe de lo cual firmamos éste contrato en dos ejemplares originales de igual tenor y valor, en la ciudad de San Salvador, a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil doce.

[Redacted signature]

BDES



[Redacted signature]

El Contratista



En la ciudad de San Salvador, a las ocho horas y cincuenta minutos del día veinticinco de noviembre del año dos mil doce. Ante mí, **ANA LISSETH QUIJANO DE MELÉNDEZ**, Notario, de este domicilio **COMPARECEN:** por una parte **CARLOS ALBERTO ORTIZ**, quien es de [Redacted] años de edad, Administrador, del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, persona de mi conocimiento, portador de su Documento Único de Identidad número [Redacted], actuando en nombre y representación, en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, que puede abreviarse **BDES**, Institución Pública de Crédito, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [Redacted] atorne [Redacted]



[REDACTED], y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED], que en el curso de este instrumento se denominará **"La Institución Contratante o El BDES"**, cuya personería al final relacionaré; y por otra parte el Ingeniero **MARCO ANTONIO RAMIREZ GUTIERREZ**, de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Electricista, de este domicilio, a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación, en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con cláusula Especial de la Sociedad **INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]; y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios número [REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento me denominaré **"El Contratista"**, cuya personería al final relacionaré; y en las calidades en que actúan, **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las firmas y obligaciones contenidas en el documento que antecede, documento redactado, fechado y firmado en la ciudad de San Salvador, en esta misma fecha y año, por medio del cual convinieron en celebrar un **"CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE USUARIOS, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO A RED DE PCS DEL BDES"**, el cual, se registrá por las cláusulas contenidas en el anterior documento que literalmente DICEN: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de soporte de usuarios, administración y mantenimiento a red de PCs del BDES, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a las especificaciones técnicas de los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato. **SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el BDES, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el BDES a los Términos de Referencia Pública, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el oferente ganador a solicitud del BDES, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de esta contrato, en su caso; g) las Garantías, h) Acuerdo de Niveles de Servicio; e i) Cuadro de Reporte de Niveles de Servicio y Penalización. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último. **TERCERA: PLAZO.** El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **UN AÑO**, contado a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre ambos del año dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos ochenta y tres, ochenta y tres -A, ochenta y tres -B, ochenta y seis y noventa y dos inciso segundo de la LACAP. **CUARTA: PRECIO.** El monto del presente contrato será de **TREINTA Y CINCO MIL CUARENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Dicho monto contractual considera una red de **CIENTO CUARENTA** computadoras, cada una por un costo mensual de **VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, valor que

incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). **QUINTA: FORMA DE PAGO.** El pago por estos servicios se hará en forma mensual, cada pago mensual será de **DOS MIL NOVECIENTOS VEINTE DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), a razón de CIENTO CUARENTA computadoras, cada una por un costo mensual de **VEINTE DÓLARES CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), todo de conformidad a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Jefatura de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y Servicios Administrativos del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal, de conformidad a lo dispuesto en los Términos de Referencia. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de TREINTA DÍAS CALENDARIO, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES. **SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.** La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. **SÉPTIMA: GARANTÍAS.** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: a) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de diez días hábiles posteriores al recibo de éste contrato, una fianza o garantía bancaria por el monto de **TRES MIL QUINIENTOS CUATRO DÓLARES CON CUARENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, equivalente al DIEZ POR CIENTO, del valor total del contrato, que garantice que cumplirá con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más NOVENTA DÍAS calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo 94 de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes. **OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** El contratista se obliga a prestar el servicio en las oficinas del BDES ubicadas en el edificio World Trade Center nivel Cuatro, calle El Mirador Colonia Escalón San Salvador. Entre sus obligaciones están, sin limitarse a ellas: a) Implementar los procedimientos necesarios para la prestación y monitoreo de los servicios objeto de este contrato a satisfacción del BDES; b) Cumplir con los niveles de calidad de los servicios objeto de este contrato; c) Asignar un técnico titular debidamente capacitado para dar el servicio de soporte en las instalaciones del BDES o en un sitio alternativo que el BDES asigne en caso de contingencias; d) Asignar un segundo técnico debidamente capacitado que apoyará al técnico titular en casos de ausencias, vacaciones o cuando sea necesario para cumplir con el servicio a satisfacción del BDES; e) Capacitar al personal asignado para mantener el perfil de conocimiento requerido en la prestación del servicio; f) Apoyar con personal



BANDESAL

BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR

técnico especializado al técnico titular para mantener los tiempos y niveles de servicio; g) Mantener actualizado y funcionando el software y hardware del sistema utilizado para la prestación del Servicio. IPESA podrá cambiar de herramientas previa autorización por parte de BDES; h) Realizar la ampliación de las capacidades del hardware instalado en los servidores que utiliza para prestar el servicio cuando los recursos no sean suficientes o el sistema este degradado por causas atribuibles al hardware; i) Procurar el cumplimiento de las políticas de seguridad del banco en su totalidad, reportando cualquier anomalía detectada en los sistemas que administra; j) Respaldar la información del sistema utilizado para la prestación del Servicio de forma periódica, asegurando en todo momento la recuperación del mismo para dar continuidad al servicio que brinda; k) En caso que el sistema utilizado para la prestación del Servicio no cumpla con todos los requerimientos establecidos en los términos de referencia y la oferta, o deje de funcionar correctamente, IPESA deberá habilitar mecanismos para satisfacer los requerimientos del BDES, los cuales deberán contar con el Visto Bueno del BDES; l) Presentar los reportes necesarios que el BDES solicite, en especial los informes mensuales de medición del servicio. Los cuales será requisito presentar previo a la facturación para definir penalizaciones si las hubiere. En el caso de no funcionar el sistema que emite los reportes IPESA deberá contar con soluciones alternas para contar con la información y proceder al pago; m) Notificar al personal que el BDES designe, cualquier falla encontrada antes y después de realizar los mantenimientos preventivos, lo cual deberá quedar plasmado en las hojas de servicio al final de cada mantenimiento; n) Cualquier otra instrucción que el Administrador del Contrato le dirija por escrito, siempre que con ésta no se modifique el objeto contractual. **NOVENA. CONDICIONES ESPECIALES.** a) Todas las licencias de software y equipos para la instalación de herramientas o aplicaciones que el proveedor requiera para dar el servicio deberán ser proporcionados por el proveedor; b) IPESA podrá sustituir el personal asignado al BDES por otro técnico con el mismo perfil o superior, para lo cual deberá notificar al BDES por lo menos con diez días de anticipación, remitiendo la hoja de vida del o los candidatos para su evaluación y aprobación. El BDES evaluará el perfil y tendrá el derecho de solicitar cambio en casos de: bajo perfil, conductas inapropiadas o problemas de rendimiento, en todo caso la sustitución no deberá exceder a diez días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud del cambio. De no cumplirse el plazo de los diez días hábiles, se penalizará el pago mensual por el valor de la tarifa diaria del servicio desde el once día hasta que se cuente con el recurso. IPESA deberá capacitar a dicha persona en cada una de las actividades para que el servicio no se vea interrumpido o se vuelva ineficiente. **DÉCIMA. PROTECCIÓN A PROPIEDAD INTELECTUAL** a) IPESA será responsable de proteger la propiedad intelectual de licencias y programas que utilice e instale en BDES para la prestación de este servicio. b) El BDES tendrá derecho sobre toda la información generada y producto del servicio; esto incluye bases de datos. **DÉCIMA PRIMERA: PROHIBICIONES.** Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **DÉCIMA SEGUNDA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATISTA.** **A) MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo ochenta y cinco de la LACAP; **B) MULTA POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA SUSTITUCIÓN DE TECNICO ASIGNADO.** A requerimiento del Banco de Desarrollo de El Salvador, el Contratista deberá sustituir el personal técnico en un plazo



BANDESAL

BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR



máximo de diez días calendario, debiendo el nuevo personal propuesto ser evaluado y aprobado por el BDES. Si el contratista incumpliere dicho plazo, a partir del onceavo día se le multará con la tarifa diaria del servicio por cada día que transcurra sin contar con un técnico evaluado y aprobado por el BDES; **C) MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO.** Anexo al presente contrato los niveles de servicio acordados por las partes. El incumplimiento por parte del Contratista de los niveles de servicio acordados se multará hasta por el monto equivalente al QUINCE POR CIENTO sobre el valor mensual a cancelar, Ver Anexo Cuadro de Reporte de Niveles de Servicio y Penalización. **DÉCIMA TERCERA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.** Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos "este Contrato" o "el presente Contrato" incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos ochenta y tres-A y ochenta y tres-B de la LACAP. **DÉCIMA CUARTA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos ochenta y tres-A, ochenta y tres-B, ochenta y seis y noventa y dos inciso segundo de la LACAP. **DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIÓN UNILATERAL.** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la Institución Contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato. **DÉCIMA SEXTA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo del Jefe de Soporte Institucional, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. Ochenta y dos Bis de la LACAP. **DECIMA SÉPTIMA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.** La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista, el Administrador del contrato, y el delegado de la UACI. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago. **DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD.** El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y



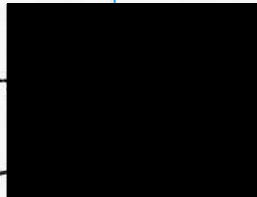
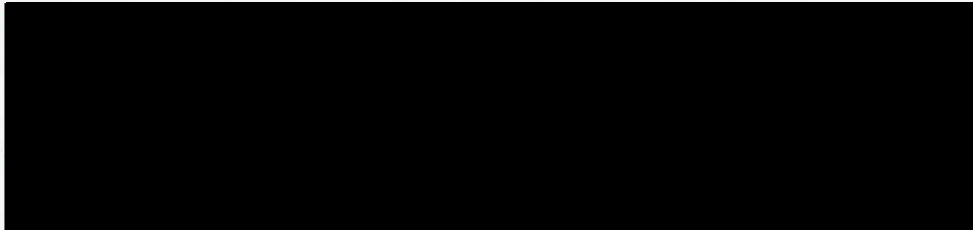
BANDESAL

BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR

financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. diez numeral diecinueve y veinte de dicha Ley. **DÉCIMA NOVENA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.** Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras. **VIGÉSIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP. **VIGÉSIMA PRIMERA: TERMINACIÓN BILATERAL.** De conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales de las partes, previas las aprobaciones correspondientes. **VIGÉSIMA SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Toda controversia que surge durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo ciento sesenta y cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente. **VIGÉSIMA TERCERA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales del presente 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 esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos

expresamente. **VIGÉSIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste 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 Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio World Trade Center Torre II, Nivel Cuatro, Ochenta y Nueve Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en Ochenta y Cinco Avenida Norte #Trescientos Cuarenta y Cinco Colonia Escalón, San Salvador. Y yo, el suscrito Notario, **DOY FE: I)** Que las firmas que aparecen al calce del anterior documento, son auténticas, por haber sido puestas de su puño y letra y a mi presencia por los comparecientes; **II)** De ser legítima y suficiente la personería con que actúa el licenciado **CARLOS ALBERTO ORTIZ**, por haber tenido a la vista: **A)** El Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales, otorgado en esta ciudad a las ocho horas del día dieciocho de mayo del año dos mil doce, ante los oficios notariales del Licenciado Edgar Orlando Zúñiga Perez, por el Ingeniero Oscar Eduardo Lindo Fuentes, en su calidad de Director Presidente de la Junta Directiva y Representante Legal del Banco de Desarrollo de El Salvador, a favor del compareciente y otros, en la que consta que están facultados para comparecer conjunta, separada e indistintamente en nombre y representación del Banco de Desarrollo de El Salvador a celebrar y otorgar actos como el presente, el cual se encuentra inscrito en el Registro de Comercio bajo el Número CUARENTA Y SIETE del Libro UN MIL QUINIENTOS DIEZ del Registro de Otros Contratos Mercantiles que lleva el Registro de Comercio con fecha veintinueve de mayo del año dos mil doce. En dicha Escritura Pública aparece debidamente legitimada la personería jurídica con que actuaba el Ingeniero Oscar Eduardo Lindo Fuentes, así como comprobada la existencia legal del Banco al cual representa. El suscrito además hace constar que, para los efectos legales que puedan ser necesarios, según el artículo noventa y cinco de la Ley del SFFD, el BDES sucede por ministerio de ley en todos sus bienes, derechos y obligaciones, inclusive las laborales, al BANCO MULTISECTORIAL DE INVERSIONES, en adelante llamado "el BMI". Esto en virtud de que el artículo ciento dos de la Ley del SFFD derogó la Ley de Creación del Banco Multisectorial de Inversiones y sus reformas; **B)** Punto XI del Acta de Sesión de Junta Directiva del Banco de Desarrollo de El Salvador número VEINTICINCO/DOS MIL DOCE, celebrada el día diecinueve de noviembre del dos mil doce, mediante el cual se adjudicó la Libre Gestión Número LG-316/2012 a favor de la Sociedad IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; y, **III)** De ser legítima y suficiente la personería con que actúa el Ingeniero **MARCO ANTONIO RAMÍREZ GUTIERREZ**, por haber tenido a la vista el Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo, Mercantil y Judicial con Cláusula Especial otorgado en la ciudad de San Salvador a las ocho horas y treinta minutos el día veintiuno de agosto del año dos mil doce, ante los oficios notariales de Jorge Alberto Santillana Aquino por el Ingeniero Luis Pedro Gutierrez Duran, en su calidad de Presidente y Representante Legal de la Sociedad INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a favor del compareciente, inscrito en el Registro de Comercio bajo el número SESENTA Y UNO del LIBRO UN MIL QUINIENTOS VEINTICINCO del Registro de Otros Contratos Mercantiles con fecha catorce de septiembre del año dos mil doce, en el cual consta que el compareciente está facultado para otorgar actos como el presente. En dicha Escritura Pública aparece debidamente legitimada la personería jurídica con que actuaba el Ingeniero Luis Pedro Gutierrez Duran,

así como comprobada la existencia legal de la Sociedad a al cual representa. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de cuatro hojas útiles; y leída que les fue por mí íntegramente, en un solo acto ininterrumpido, la ratifican y para constancia firman conmigo en dos ejemplares originales de igual tenor y valor. **DOY FE.**



ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Suscrito entre:

IPESA de El Salvador S.A. de C.V.
y
Banco de Desarrollo de El Salvador

Servicios Profesionales para

SOPORTE DE USUARIOS, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO
A LA RED DE PCS DEL BDES

Del 01/01/2013 al 31/12/2013



A handwritten signature in black ink, appearing to be "P. Quijano".



Registro de cambios

Fecha	Autor	Versión
01/01/2013	José Mario Hernández Walter Mira Celia Rodriguez	v.1

Índice

1. Introducción	4
2. Propósito	4
3. Validez del SLA.....	4
4. Partes que acuerdan.....	4
5. Descripción del Servicio	4
5.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
5.2. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE PCS	5
5.3. Niveles de Servicio para: SOPORTE DE USUARIOS.....	5
6. Metodología de ejecución del Servicio	6
6.1. Usuarios del Servicio	6
6.2. Técnicos de Soporte	6
6.3. Atención de Incidentes.....	6
6.1. Nivel de Ejecución del Servicio	7
6.1.1. Primer Nivel de soporte se consideran los siguientes:	7
6.1.2. Segundo Nivel de soporte se consideran las siguientes:	7
6.1.3. Tercer Nivel de soporte se consideran las siguientes:	7
7. Monitoreo de la ejecución del servicio	7
7.1. Indicadores de Medición	8
7.2. Ponderaciones	8
7.3. Penalizaciones.....	8
7.4. Corrección y ajustes en las fallas de servicios.....	8
8. Cumplimiento de Políticas	9
9. Prestación de servicios en caso de contingencia.....	9
10. Anexos.....	9
10.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO	9
10.2. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE PCS.....	9
10.3. Niveles de Servicio para: SOPORTE DE USUARIOS	9
10.4. Reporte de Niveles de Servicio.....	9



1. Introducción

Este documento establece la relación de servicio entre el Banco de Desarrollo de El Salvador, en adelante simplemente “el BDES” e IPESA de El Salvador S.A. de C.V. en adelante denominado “IPESA”, para la prestación de servicios de **Soporte de Usuarios, Administración y Mantenimiento a la Red de Computadoras del BDES.**

2. Propósito

Este Acuerdo sobre el Nivel de Servicio, en adelante denominado “SLA” por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), suscrito entre IPESA y BDES establece las regulaciones para que se garantice la calidad en el servicio de **Soporte de Usuarios, Administración y Mantenimiento a la Red de Computadoras del BDES.**

3. Validez del SLA

El plazo del presente SLA es de DOCE MESES, contados a partir del día uno de enero del año dos mil doce al día treinta y uno de diciembre del año dos mil doce. Dicho plazo podrá ser prorrogado por períodos iguales de común acuerdo entre ambas partes, manifestado mediante cruce de cartas. Los términos que lo conforman podrán ser renegociados siempre que el BDES lo requiera, en cuyo caso el presente SLA podrá ser modificado por acuerdo escrito entre las partes, el cual deberá estar suscrito por ambas partes contratantes.

4. Partes que acuerdan

Este SLA tiene como partes involucradas las siguientes organizaciones:

- **Banco de Desarrollo de El Salvador (BDES):** Institución que requiere los servicios de soporte técnico especializado y que cancelará a IPESA los montos pactados por los niveles de servicios acordados.
- **IPESA de El Salvador, S.A. de C.V.:** Empresa especialista en tecnología computacional y que prestará los servicios de **Soporte de Usuarios, Administración y Mantenimiento a la Red de Computadoras del BDES.**

5. Descripción del Servicio

El servicio comprende todas las actividades de mantenimiento preventivo, administración y el soporte de usuarios a un inventario de hasta 155 computadoras personales entre equipos de escritorio y Portátiles.

Num.	Número de equipos	TIPO	MARCA	MODELO	
DESKTOP					
1	4	Estacion Trabajo	HP	xw4200	
2	4	Estacion Trabajo	HP	Z400	En garantía
3	66	Escritorio	HP	6000Pro	En garantía
4	11	Escritorio	LENOVO	ThinkCenter MP91	En garantía
5	3	Estacion Trabajo	DELL	T3600	En garantía
NOTEBOOK					
1	1	Portatil	IBM	T61	
3	3	Portatil	HP	6710b	
4	13	Portatil	HP	8440P	En garantía
5	5	Portatil	HP	8460P	En garantía
6	4	Portatil	LENOVO	T420	En garantía
7	2	Portatil	DELL	E6410	En garantía
8	24	Portatil	DELL	E6400	En garantía
TOTAL	140				



El alcance del servicio se basa en los términos de referencia y en la oferta presentada por el IPESA, sin embargo la ejecución del servicio será determinado por una serie de actividades periódicas o a demanda las cuales serán acordadas junto con IPESA.

El detalle de los servicios cubiertos, se especifican en los siguientes documentos anexos y forman parte integrante del presente SLA:

5.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

5.2. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE PCS

5.3. Niveles de Servicio para: SOPORTE DE USUARIOS



Estos documentos se encuentran debidamente suscritos por ambas partes contratantes y serán sujetos a verificación durante todo el plazo del presente SLA, pudiendo modificarse a solicitud del BDES sin que para ello deba modificarse el presente SLA. Dichas modificaciones serán parte integrante del presente instrumento y deberán estar

suscritas por ambas partes contratantes.

6. Metodología de ejecución del Servicio

6.1. Usuarios del Servicio

Se refiere al personal permanente o temporal del BDES que por sus labores tienen asignado un computador personal ya sea de escritorio o móvil para realizar las actividades referentes a su trabajo y que solicitan el servicio de soporte.

6.2. Técnicos de Soporte

Para proveer este servicio, IPESA asignará dos técnicos en sitio; un técnico titular en adelante se llamará **Técnico de Soporte Titular**, quien será responsable de atender, resolver y administrar los incidentes que reporten por los usuarios; y un segundo técnico, en adelante **Técnico de Soporte Auxiliar** que apoyará al técnico titular, con la finalidad de cumplir con los niveles de servicios, así como mantener el servicio en caso de vacaciones o ausencias.

Ambos técnicos deberán contar con los conocimientos y experiencia en la instalación y configuración de sistemas operativos, aplicaciones y programas que se manejan en BDES.

Ambos técnicos permanecerán en las oficinas de BDES en horario de Lunes a Viernes de 8:30 am a 5:30 pm, salvo ocasiones que requiera realizar tareas fuera de este horario, lo cual será aprobado por BDES.

6.3. Atención de Incidentes

Para controlar el servicio, IPESA habilitará un sistema computarizado de Mesa de Ayuda, para el cual proveerá los equipos, bases de datos, aplicativos, licencias de los clientes, etc. Necesarios para su funcionamiento, así mismo será responsable del mantenimiento y actualizaciones del sistema.

Todos los incidentes y/o casos relacionados al servicio serán registrados en el sistema por los usuarios, y los Técnicos de Soporte serán los encargados adicionar, actualizar, clasificar adecuadamente, así como darle seguimiento a caso hasta la solución y cierre.

El sistema de Mesa de Ayuda provee un mecanismo que permite administrar los requerimientos de los usuarios, llevar un registro de todas las solicitudes, así como



también el seguimiento realizado por parte de los Técnicos de Soporte

El sistema permite identificar posibles fallas que se puedan tener en la prestación de un servicio o un recurso y realizar el análisis para mejorar la calidad del servicio.

6.1. Nivel de Ejecución del Servicio

6.1.1. Primer Nivel de soporte se consideran los siguientes:

- El caso es resuelto por el Técnico de Soporte, durante la primera llamada del usuario sin interrumpir el llamado.

6.1.2. Segundo Nivel de soporte se consideran las siguientes:

- El caso es resuelto por el Técnico de Soporte entre la llamada inicial y una segunda llamada que éste efectúa al usuario con la solución del problema.
- El caso es resuelto por el Técnico de Soporte durante una visita al puesto de trabajo del usuario.

6.1.3. Tercer Nivel de soporte se consideran las siguientes:

- Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado por el Técnico de Soporte y resuelto por otro recurso.

7. Monitoreo de la ejecución del servicio

Los servicios proporcionados por IPESA serán monitoreados periódicamente basándose en el desempeño de los servicios contratados, para lo cual IPESA deberá entregar un informe mensual de los resultados a mas tardar el quinto día hábil de cada mes.

Los resultados serán evaluados en conjunto por ambas partes para verificar el cumplimiento de los niveles de servicio. En caso que no se cumplan los niveles acordados, se analizará las causas, se deducirá responsabilidades y se aplicaran las penalizaciones correspondientes, establecidas en el Anexo denominado "REPORTE DE NIVELES DE SERVICIO", el cual forma parte integrante del presente SLA, así mismo se establecerán medidas de acción para mejorar el servicio. Este Mecanismo entrara en vigencia una vez se haya implementado los procedimientos para la ejecución del servicio objeto de este SLA.



7.1. Indicadores de Medición

Los indicadores de medición son aspectos o conceptos en torno al servicio que serán controlados para evaluar el grado de cumplimiento del servicio.

Para cada indicador se establece una meta y un valor mínimo que define el parámetro de medición de aceptación del servicio o la penalización correspondiente, establecidas en el Anexo denominado "REPORTE DE NIVELES DE SERVICIO", el cual forma parte integrante del presente SLA.

Los indicadores de medición definidos para el control del servicio son los siguientes:

1. Actualización del inventario de hardware
2. Actualización del inventario de licencias de software
3. Instalación de software estándar de PC
4. Eliminación de software no autorizado en pc
5. Actualización de parches liberados por los fabricantes.
6. Tiempo promedio para cerrar incidentes.
7. Satisfacción general de la resolución de incidentes.
8. Antigüedad de los incidentes no resueltos.

7.2. Ponderaciones

Todos los indicadores tienen la misma ponderación

7.3. Penalizaciones

Se penalizará un 5% por cada indicador incumplido hasta un máximo de 15 % del total de la factura, a excepción de los indicadores 6 y 8, los cuales al incumplirse al menos uno de ellos automáticamente se penalizará con el 15% del total de la factura.

7.4. Corrección y ajustes en las fallas de servicios

Todas las actividades originadas para la corrección o mejora del o los servicios acordados entre las partes serán consideradas como parte de los servicios contemplados en el contrato suscrito entre el BDES y IPESA el día uno de enero del año dos mil trece. Las actividades de ventas de IPESA no están consideradas en la evaluación, ni actividades atribuibles al BDES.

8. Cumplimiento de Políticas

Para la provisión de los servicios contenidos en este acuerdo ambas partes deberán cumplir con las políticas establecidas por el BDES en el documento denominado "Manual de Normas y Políticas de Tecnología de Información y Comunicaciones" vigente.

9. Prestación de servicios en caso de contingencia.

IPESA proveerá al BDES del técnico asignado al servicio para que preste los servicios en el sitio de contingencia designado por el BDES. Estos servicios incluyen:

- o Instalación si fuese necesario de las herramientas para la realización de servicios
- o Prestación del servicio en el sitio de contingencia.

10. Anexos


10.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO

10.2. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE PCS

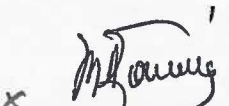
10.3. Niveles de Servicio para: SOPORTE DE USUARIOS

10.4. Reporte de Niveles de Servicio

San Salvador, a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil doce

X 
BDES



X 
Contratista








**Niveles de Servicio proporcionado por
IPESA de El Salvador
para
BDES**



1. NOMBRE DEL SERVICIO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE PCS

2. SERVICIOS CUBIERTOS:

1. Limpieza interna y externa de PCs.
2. Pruebas de Hardware

3. PROPÓSITO:

Prevenir fallas de los equipos de manera tal que permita mantenerlos operando con las mínimas probabilidades de fallas.

4. HORARIO DEL SERVICIO:

A realizarse cada seis meses según programación acordada por ambas partes.

5. AMBIENTES INCLUIDOS:

Este servicio cubre la totalidad de computadoras de la red del BDES establecidas en el contrato.

6. METODOLOGIA DE EJECUSIÓN:

- IPESA programara en coordinación con el BDES las fechas en las cuales se realizaran los mantenimientos a los equipos. Estas fechas serán confirmadas una semana previa a la fecha establecida.
- El mantenimiento se realizará en horas laborales de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- El mantenimiento se realiza en el escritorio del usuario y en casos especiales se retira a un lugar asignado por el BDES.
- El técnico de IPESA deberá indicar, por maquina, la hora de inicio y finalización del mantenimiento. Dicho periodo deberá ser confirmado por el usuario final.
- IPESA entregará Informe escrito del mantenimiento realizado.

7. METRICAS DEL SERVICIO:

Se medirá lo siguiente:

Indicador	Meta	Penalización
Realización del mantenimiento	100% de los equipos recibieron el mantenimiento	Ninguna
Pruebas de hardware	Realizar las pruebas de hardware en el 100% de los equipos	Ninguna



8. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

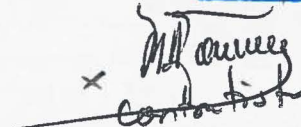
- Dar su nombre, departamento y datos generales solicitados por IPESA.
- Brindar los datos de otra persona a contactar, si el cliente no estuviera, incluyendo su número telefónico

9. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

- Preguntar al usuario final sobre alguna particularidad o anomalía del equipo antes de iniciar con las tareas de mantenimiento.
- Ejecutar el servicio
- Presentarse a la hora acordada
- Cumplir con el tiempo de mantenimiento por maquina
- Elaborar el reporte final del mantenimiento
- Incluir el número de inventario en la hoja de servicio
- Las Fallas que surjan del mantenimiento deberán generar un incidente en el formato de helpdesk y se resolverá en los tiempos acordados para el soporte de usuario. Asimismo si de una falla surja reclamos de garantía, Ipesa hará el reclamo correspondiente.


BDES




Contactista


NOTARIO



**Niveles de Servicio proporcionado por
IPESA de El Salvador
para
BDES**



1. NOMBRE DEL SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE PCS

2. SERVICIOS CUBIERTOS:

1. Actualización de Parches a los Equipos
2. Desfragmentación y verificación (Scandisk) del disco
3. Eliminación de los archivos temporales
4. Inventario de Hardware
5. Inventario de Software
6. Monitoreo y control de la red de computadoras personales
7. Administración del sistema de antivirus

3. PROPÓSITO:

Prevenir, ayudar a controlar y mejorar el uso de los recursos de la red de computadoras personales.

4. HORARIO DE SERVICIO:

A realizarse de lunes a viernes de las 8:30 a las 17:30

5. AMBIENTES INCLUIDOS:

Este servicio cubre la totalidad de computadoras de la red del BDES.

6. METODOLOGIA DE EJECUCIÓN:

- Registro del inventario de hardware y software.
 - El levantamiento de Inventario se realiza a través de una tarea programada para todas las maquinas todos los Martes y Jueves en horas del medio día.
 - Para poder asegurar que el 100% de los equipos sea inventariado, es necesario que todas las maquinas se encuentren encendidas y conectadas a la red del Banco en los horarios antes mencionados.
 - Cuando las maquinas no registren el inventario programado, deberá realizarse de manera individual por cada caso para garantizar que el reporte contenga la información correcta.
- Se ejecutaran los reportes solicitados de inventario de hardware y software a solicitud del BDES.
- Se revisará el reporte de análisis de vulnerabilidades con la finalidad de verificar los parches que están pendientes de aplicar.



- Se mantendrá un monitoreo del espacio utilizado en disco duro por los archivos temporales. En aquellos casos en donde el usuario final del equipo goza de privilegios que le permiten poder instalar o realizar actualizaciones de algún tipo, no se podrá asegurar que el equipo mantenga el estándar de la institución. En estos casos no se podrá actuar proactivamente sino que reactivamente de acuerdo a políticas internas establecidas por el BDES.

7. METRICAS DEL SERVICIO:

Las métricas del servicio se detallan A CONTINUACIÓN:

Indicador	Meta	Penalización
Actualización del Inventario hardware.	100% del Inventario debe estar actualizado	Menos del 95% del Inventario esta actualizado
Actualización del Inventario de licencias de software	100% del Inventario debe estar actualizado	Menos del 95% del Inventario esta actualizado
Instalación de software estándar de PC	100% de las pc debe tener el software estándar instalado	Menos del 95% o con algún caso que tenga más de 30 días
Eliminación de software no autorizado en pc	100% del software no autorizado debe ser eliminado	Menos del 95% o con algún caso que tenga más de 30 días
Mantener actualizados en los equipos los parches liberados por los fabricantes.	100% de los equipos tienen todos los parches.	Menos del 95% de los equipos tienen los parches actualizados

8. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

- No desinstalar ninguno de los aplicativos y no bajar o desactiva ninguno de los servicios de los componentes de la solución de soporte
- Proveer la información necesaria para la configuración de las restricciones de uso de aplicaciones

9. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

- Mantener la solución funcionando.
- Que la información proporcionada en los reportes sea fiel a lo que realmente existe en el BDES.
- Entregar los reportes y/o información solicitados por el BDES.
- Ejecución de las siguientes tareas mensuales:
 - Control de software autorizado
 - Restringir la instalación de programas no autorizados (en los casos en donde el usuario no posea privilegios de administración sobre el equipo)
 - Restringir la ejecución de programas no autorizados.
 - Informes de cambios en memoria RAM
 - Control de actualizaciones de software

- Control del uso de las aplicaciones
 - Creación de paquetes de instalación
 - Revisión de alertas y registro de violación a la política
 - Alertas de espacios, tamaños de discos duros y manejo de memoria
- Al aparecer alertas, el encargado de soporte deberá entenderse con el usuario para darle solución a la alerta, en caso de no resolverse deberá acudir al área de Informática para definir soluciones.











**Niveles de Servicio proporcionado por
IPESA de El Salvador**

**para
BDES**



1. SERVICIO: SOPORTE DE USUARIOS

2. SERVICIOS CUBIERTOS:

1. Atención y solución de fallas.
2. Asignación de equipos.
3. Retiro de equipo
4. Instalación de impresores y periféricos.
5. Instalación y configuración de PC's para eventos
6. Instalación y actualización de software y aplicaciones
7. Copia de archivos a dispositivos de almacenamiento externos

3. PROPÓSITO:

Brindar asistencia en lo que respecta a actividades relacionadas con el soporte a los usuarios de computadoras personales, atención y solución de fallas, asignación y retiro de equipos, instalación y configuración de los equipos y programas.

4. HORARIO DEL SERVICIO:

De lunes a viernes de las 8:30 a.m. a 17:30 p.m.,. Los días en que el BDES realice reuniones de Junta Directiva el horario de servicio será de las 7:30 a.m. a 17:30 p.m. (no incluye feriados BDES).

5. AMBIENTES INCLUIDOS:

Para proveer el servicio de soporte, Ipesa de El Salvador habilitará un sistema computarizado de soporte a usuario, para el cual proveerá: servidores, bases de datos, aplicativos, licencias de los clientes. También será responsable del mantenimiento y actualizaciones del sistema.

Este servicio cubre la totalidad de computadoras incluidas en el contrato. Los impresores de red y escritorio solamente se incluyen como parte del servicio de instalación y configuración.

En caso de instalación y configuración de PCs para eventos, el BDES determinará que equipos se utilizarán y notificará a Ipesa de El Salvador, al menos con un día de anticipación al evento.

El BDES cuenta con todas las licencias del software de escritorio que se instalará en sus equipos.

6. METODOLOGIA DE EJECUCIÓN:



6.1 ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE FALLAS:

- Toda solicitud relacionada con los servicios de soporte contratados, deberá ser ingresada en el sistema de Oficina de Soporte (Helpdesk).
- La prioridad del incidente la asigna el usuario y serán atendidos en función de la misma de acuerdo a la siguiente tabla:

Prioridad	Impacto en el Cliente	Tiempos Máximos	
		Atención	Resolución
Alto	El equipo está inoperable	15 minutos	4 horas
Medio	Trabaja pero presenta errores y afecta el desempeño del usuario.	45 minutos	4 horas
Bajo	Los errores no afectan el desempeño del usuario.	1 hora	5 horas
Programado	Es un requerimiento que se puede programar la fecha de ejecución porque no afecta el funcionamiento del equipo.	2 hora	1 Semana

- En caso de generarse un incidente que involucre aspectos no contemplados en este servicio o que requiera de accesos especiales a otros sistemas o aplicaciones, serán atendidos en conjunto con el personal técnico del BDES.
- En caso que el técnico de soporte en sitio necesite apoyo por parte de los especialistas de IPESA de El Salvador para resolver un problema o por tener excesiva carga de trabajo, él podrá solicitar dicho soporte a las oficinas centrales de IPESA donde se asignarán los especialistas que sean necesarios para resolver la situación.
- Se dará por cerrado un Incidente cuando el personal técnico haya verificado con el usuario la solución del mismo detallando las actividades realizadas.
- Los Incidentes que requieren autorización para su atención, serán puestas en espera mientras son autorizadas.
- La resolución de cualquier incidente no deberá demorar más de treinta días calendario por causas imputables a IPESA.
- En los casos de incidentes que requieran escalaciones de software y hardware con los fabricantes, el tiempo de respuesta de estos últimos no será imputable a IPESA.

6.2 ASIGNACIÓN O RETIRO DE EQUIPOS:

- La asignación o retiro de un equipo se hará previa solicitud del responsable del área, a través de la oficina de soporte y con la aprobación de la Gerencia de Operaciones y Tecnología.
- Cuando ingrese un nuevo empleado y se le otorgue un equipo, el BDES le informará de las políticas establecidas y obtendrá la declaración jurada. Ipsa

entregará el reporte del inventario de hardware y software que recibirá el usuario e instalará y configurará el equipo en la oficina que le sea designada.

- Si se retira un equipo se realizará la auditoria del mismo. Ipesa presentara un informe de los programas y realizará una copia de seguridad de los datos ubicados en las carpetas estándar y los entregará al BDES.



6.3 INSTALACIÓN DE IMPRESORES Y PERIFÉRICOS:

- Ipesa velará por que todos los impresores de red estén definidos de forma estándar en las PC del BDES.
- Los impresores de escritorio se instalarán a demanda y se podrán compartir previa solicitud del usuario.
- Ipesa notificará al BDES cuando detecte que un impresor de escritorio requiere mantenimiento. El BDES decidirá si procede y en que momento se deberá realizar el mismo.

6.4 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PC'S PARA EVENTOS:

- Este tipo de casos deberán tener una prioridad de "Programada".
- La gerencia encargada de la organización del evento hará el requerimiento al encargado de la oficina de soporte. Este a su vez validara la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización del evento en cuestión. De no existir los recursos, el BDES realizara las gestiones que sean necesarias para poder contar con los recursos faltantes.
- La oficina de soporte estará a cargo de realizar las tareas necesarias para la instalación y configuración de los recursos asignados en el lugar del evento.
- Al finalizar el evento, la oficina de soporte estará a cargo de la desinstalación de la configuración realizada y regresara los recursos utilizados al encargado de su administración. El caso se dará por cerrado hasta que el evento haya finalizado.

6.5 INSTALACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE Y APLICACIONES:

- La atención a este tipo de solicitudes se hará previo a la validación y autorización por parte de la Gerencia de Operaciones y Tecnología con el objetivo de garantizar que la solicitud hecha por el usuario no va en contra de:
 - El estándar de aplicativos utilizado por el banco
 - La legalidad en cuanto a la cantidad de licencias ocupadas.
- En los casos de reasignación de licencias, el BDES deberá notificar a los usuarios que serán afectados por dicha actividad, sobre los factores que se han tomado en cuenta para avalar la reasignación.

6.6 COPIA DE ARCHIVOS A DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO EXTERNOS

- Ipesa realizará las copias de los archivos que soliciten los usuarios, siempre y cuando no vayan en contra de las políticas establecidas por el BDES. El banco proporcionará el equipo para hacer las copias y los medios (CDs, DVDs, etc.) en los que se realizarán.



7. METRICAS DEL SERVICIO:

Este apartado define los aspectos que serán considerados para efectos de medir la calidad del servicio que brinda IPESA:

Atención y solución de fallas:

1. Cantidad de solicitudes ingresadas en un mes para obtener:

- o Solicitudes por prioridad
- o Totales de solicitudes en el mes

Esto permitirá identificar:

- o Carga de trabajo
 - o Categoría de problemas más comunes
 - o Usuarios o equipos que reportan problemas repetitivos
 - o Tiempos de respuesta
 - o Tabla pivote de los incidentes existentes de acuerdo a su categoría
 - o Incidentes no completados de acuerdo al SLA
 - o Lista de incidentes por estatus, prioridad o categoría
 - o Lista de incidentes por Categoría y Prioridad
 - o Nuevos incidentes en los últimos N días.
 - o Lista de incidentes por categoría
 - o Usuario final con más incidentes solicitados
 - o Tendencias en la atención de incidentes
2. Cumplimiento de los tiempos de respuesta acordados en la atención de requerimientos.

Indicador	Meta	Penalización
Tiempo promedio para cerrar incidentes.	100% de los incidentes se deben cerrar en el tiempo acordado	Menos del 85% de los Incidentes se cierran en el tiempo acordado
Satisfacción general de la resolución de incidentes	100% de las solicitudes deben tener satisfacción de muy bueno	Menos del 85% de solicitudes tienen satisfacción muy bueno.
Antigüedad de los incidentes no resueltos	100% de los incidentes deben ser resueltos en menos de 30 días.	Con un incidente que tenga más de 30 días por causa imputable a IPESA y que la no solución impacte el servicio

8. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:

- Registrar los incidentes en el sistema para poder ser atendidos.
- Utilizar adecuadamente las prioridades al registrar los incidentes.
- Proveer la información necesaria para poder atender los incidentes.
- Responder a la encuesta de satisfacción, enviada a través de correo electrónico, para poder analizar los niveles de servicio.
- Proveer el listado de las categorías ante las cuales se requiere una autorización previa a la atención de cualquier solicitud de ese tipo.

9. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

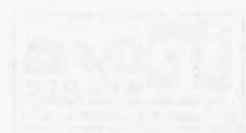
- Atender los incidentes de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
- Mantener la solución funcionando.
- Contar con equipos de respaldo que le permitan cumplir con los tiempos establecidos.
- Entregar los reportes y/o información solicitados por el BDES.


BDES



x 
Contratista





Reporte de Niveles de Servicio

Soporte de Usuarios, Administración y Mantenimiento a la Red de PCs del BDES Proporcionado Por IPESA de El Salvador

Indicador	Meta	Penalización	Desempeño del Servicio	
			Resultado	Cumple 0, Penalidd 1
1- Actualización del inventario hardware.	100% del inventario debe estar actualizado	Menos del 95% del inventario esta actualizado	0%	0
2- Actualización del inventario de licencias de software	100% del inventario debe estar actualizado	Menos del 95% del inventario esta actualizado	0%	0
3- Instalacion de software estandar de PC	100% de las pc debe tener el software estandar instalado	Menos del 95% o con algun caso que tenga mas de 30 dias	0%	0
4- Eliminacion de software no autorizado en pc	100% del software no autorizado debe ser eliminado	Menos del 95% o con algun caso que tenga mas de 30 dias	0%	0
5- Mantener actualizados en los equipos los parches lberados por los fabricantes.	100% de los equipos tienen todos los parches.	Menos del 95% de los equipos tienen los parches actualizados	0%	0
6- Tiempo promedio para cerrar incidentes.	100% de los incidentes se deben cerrar en el tiempo acordado	Menos del 85% de los incidentes se cierran en el tiempo acordado	0%	0
7- Satisfacción general de la resolución de incidentes	100% de las solicitudes deben tener satisfacción de muy bueno	Menos del 85% de solicitudes tienen satisfacción muy bueno.	0%	0
8- Antigüedad de los incidentes no resueltos	100% de los incidentes deben ser resueltos en menos de 30 dias	Con un incidente que tenga mas de 30 dias por causa imputable a IPESA y que la no solucion impacte el servicio	0%	0
Valor Mensual del Servicio				
Descuento				
Valor a Pagar				

NOTA: Se penalizará un 5% por cada indicador incumplido hasta un máximo de 15 % del total de la factura, a excepción de los indicadores 4 y 6, los cuales al incumplirse al menos uno de ellos automáticamente se penalizará con el 15% del total de la factura.

Observaciones:

Firma IPESA de El Salvador: _____

Fecha: _____



PUNTO XI

Banco de Desarrollo de El Salvador
Sesión de Junta Directiva No.25/2012
Lunes, 19 de noviembre de 2012

La Junta Directiva del Banco de Desarrollo de El Salvador, CONSIDERANDO:

1. Que en sesión JD-23/2012 del Viernes 19 de octubre de 2012, esta Junta Directiva autorizó el inicio de proceso de libre gestión LG-316/2012 Suministro de Servicios de Soporte Usuarios, Administración y Mantenimiento a Red de PCs del BANDESAL.
2. Que con fecha 24 de octubre de 2012 se invitaron y remitieron las especificaciones técnicas a las siguientes empresas: Ipesa de El Salvador, S.A. de C.V., Sistemas C&C, S.A. de C.V., y TECNASA ES, S.A. de C.V. así como se publicó en el sitio www.comprasal.gob.sv
3. El día 05 de noviembre presentó únicamente oferta la empresa Ipesa de El Salvador, S.A. de C.V., la cual fue evaluada por la Gerencia de Tecnología y la UACI, cumpliendo con los requerimientos técnicos contenidos en los términos de referencia y alcanzando un puntaje de 100 puntos en su evaluación técnica.
4. En cuanto a su oferta económica, esta presenta un costo por máquina de US\$20.86 (IVA incluido), el cual se considera está acorde al mercado, inclusive es más bajo que el monto contratado para el año anterior. Que la UACI y la Gerencia de Tecnología recomienda adjudicar el Suministro de Servicios de Soporte Usuarios, Administración y Mantenimiento a Red de PCs del BANDESAL, a la empresa Ipesa de El Salvador, S.A. de C.V., a un costo mensual por máquina de US\$20.86 (IVA incluido) con un total de hasta 140 máquinas, con un valor mensual de US\$ 2,920.40 (IVA incluido) y hasta un valor anual de US\$ 35,044.80 (IVA incluido).

Por tanto, la Junta Directiva **ACUERDA:**

1. Adjudicar el Suministro de Servicios de Soporte Usuarios, Administración y Mantenimiento a Red de PCs del BANDESAL, a la empresa Ipesa de El Salvador, S.A. de C.V., a un costo mensual por máquina de US\$20.86 (IVA incluido) con un total de hasta 140 máquinas, con un valor mensual de US\$ 2,920.40 (IVA incluido) y hasta un valor anual de US\$ 35,044.80 (IVA incluido).
2. Designar como Administrador del contrato al licenciado José Mario Hernández, Jefe de Soporte Institucional.
3. Autorizar al Presidente de la Junta Directiva y a los Apoderados Generales Administrativos y Judiciales con Cláusulas Especiales del BDES para que conjunta o separadamente puedan comparecer a suscribir y firmar cualquier documento que sea necesario para hacer efectivo este acuerdo

