



CONTRATO N° 49/2012

NOSOTROS: YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ, mayor de edad, Máster en Ciencias Políticas, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número [redacted] Presidenta de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con Número de Identificación Tributaria

en este acto actuando en nombre y representación de la referida Institución, según acuerdo número QUINIENTOS SETENTA Y NUVE emitido por el señor Presidente de la República, Carlos Mauricio Funes Cartagena, mismo que fue publicado en el Diario Oficial número DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO tomo TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES, de fecha catorce de diciembre de dos mil once a la que en el transcurso del presente instrumento se le denominará "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**"; y por otra parte **SHERMAN JOSÉ CALVO MUÑOZ**, mayor de edad, publicista, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

y Documento Único de Identidad número [redacted]

actuando en nombre y representación, en mi calidad de Representante Legal de UDP ASOCIO PROYECTICA-PRÓXIMA sociedad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

y con Número de Registro

de Contribuyente tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Contrato de Participación otorgado ante los oficios del notario Juan José Francisco Guerrero Chacón, el día cuatro de julio de dos mil doce, en la cual el notario autorizante da fe que el señor Sherman José Calvo Muñoz, quien actúa en su calidad de Director Presidente de la sociedad PROXIMA GROUP, S.A. DE C.V. está facultado para otorgar y comparecer en actos como el presente, que la naturaleza, denominación, domicilio, plazo, administración y representación de la mencionada sociedad son las ahí expresadas, y que dicha sociedad lo autorizó para que a través del señor Agustín Solera Víquez, quien actúa en nombre y representación en su calidad de Director Presidente de la sociedad PROYECTOS Y SISTEMAS PROYECTICA, SOCIEDAD ANONIMA, del domicilio de Heredia, San José, Costa Rica, quien está facultado para comparecer en actos como el presente y teniendo a la vista la documentación legal de la sociedad se encuentra Apostillada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República de Costa Rica, y en la cual consta que la naturaleza, denominación y domicilio son los ahí expresados, que ambas partes están facultadas para conformar UDP ASOCIO PROYECTICA- PROXIMA, como unidad jurídica, respondiendo cada una de las compañías por la totalidad del negocio en conjunto, en forma mancomunada, solidaria e ilimitada por todas las obligaciones del presente contrato, y que han designado como Representante Legal al señor Sherman José Calvo Muñoz, de dicho socio, teniendo la representación legal de la sociedad, así como se le otorgan responsabilidades que le permiten actuar amplia y suficientemente como en derecho corresponda para actuar en forma individual en nombre y representación

0001225

①

del Asocio y sus respectivas compañías y las demás consignadas en el referido documento y que en adelante me denominaré "LA CONTRATISTA" y en los caracteres dichos, **MANIFESTAMOS:** Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato para el "**DESARROLLO DE SISTEMA PARA LA ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO**", promovido mediante Licitación Pública Nacional N° 02/2012 DC/BCIE/UE/GOES, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se detallan: **I. OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente instrumento es contratar a satisfacción de la Defensoría del Consumidor, los servicios técnicos para desarrollar un sistema informático que permita integrar las áreas de la Institución relacionadas con la atención de controversias de consumo, utilizando software libre y estándares abiertos contando con un sistema informático de Atención de Controversias de Consumo implemente los nuevos requerimientos y necesidades de la Institución, permitiéndose el manejo de información consistente, integrando todas las áreas en la Institución y manejando la información de forma descentralizada; que proporcione información confiable y de forma oportuna en todos los niveles de la Institución que facilite la toma de decisiones y desarrollar un Sistema informático basado en estándares y servicios, escalable y de alta disponibilidad. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** El precio por el suministro objeto del presente Contrato asciende a la suma **CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$145,000.00)** incluido el impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Dicho pago será cubierto por dos fuentes de financiamiento: el valor neto de Cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (\$50,000.00) correspondiente al 34% del monto total del contrato con fondos provenientes del préstamo N°2015, suscrito el 4 de mayo de 2010, entre el Gobierno de El Salvador y el Banco Centroamericano de Integración Económica y el 66% restante del valor del contrato equivalente a Noventa y cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (\$95,000.00) que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) será cancelado con fondos de donación de la Unión Europea a través del proyecto PROCALIDAD incorporado en el presupuesto GOES. Los pagos se efectuarán 60 días posteriores a la recepción y aprobación de los avances del servicio, contra la presentación de facturas de consumidor final, las que deberán ser entregadas en la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor y emitidas de la siguiente manera: para el cobro del primer desembolso del 20% deberán emitir una factura a nombre de DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR/PRÉSTAMO BCIE 2015, y para el cobro del segundo desembolso correspondiente al 25% deberán emitir dos facturas una a nombre de DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR/PRÉSTAMO BCIE 2015 equivalente al 14% y otra a nombre de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR por el 11% y para los siguientes desembolsos se emitirán facturas a nombre de la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR siempre y cuando los informes hayan sido avalados por la Contratante en cada unas de las etapas ejecutadas. Dicho monto será cancelado de la siguiente manera: a) un primer desembolso equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del contrato contra entrega del informe de la Etapa de investigación y levantamiento de requerimientos para el sistema; b) veinticinco por ciento (25%) de la elaboración técnica del diseño del sistema; c) cuarenta por ciento (40%) de la programación del Sistema y d) la última etapa equivalente al quince por ciento (15%) de implementación y capacitación. Asimismo, la Contratista deberá enviar nota en la cual se establezca el nombre de la persona que será la encargada de tramitar el QUEDAN y retirar el CHEQUE correspondiente. Según lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, se hará la retención del 1% del precio, el cual deberá ser reflejado en la factura de Consumidor final presentada. **III. PLAZO DEL CONTRATO:** La contratista, se obliga a ejecutar los servicios dentro de los trescientos sesenta (360) días calendarios

contados a partir de emitida la orden de inicio por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

IV. RECEPCIÓN DEL SERVICIO. La recepción del servicio contratado se realizará mediante cuatro etapas quedando de la siguiente manera: a) Etapa de investigación y levantamiento de requerimientos para el sistema; b) Etapa de elaboración técnica del diseño del sistema; c) Etapa de programación del sistema; d) Etapa de implementación y capacitación. Para lo cual la contratista deberá presentar al administrador del contrato el informe correspondiente a cada etapa, para que este sea aprobado. El tiempo máximo para la entrega final de la consultoría será de doce (12) meses como máximo. **V. OBLIGACIONES DE LA**

CONTRATANTE. La Defensoría pagará la Contratista el valor neto de Cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (\$50,000.00) correspondiente al 34% del monto total del contrato con fondos provenientes del préstamo N°2015, suscrito el 4 de mayo de 2010, entre el Gobierno de El Salvador y el Banco Centroamericano de Integración Económica y el 66% restante del valor del contrato equivalente a Noventa y cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (\$95,000.00) que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA) será cancelado con fondos de donaciones de la Unión Europea a través del proyecto PROCALIDAD incorporado al presupuesto GOES. **VI.**

OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA. La contratista se obliga a cumplir con los siguientes alcances: 1.

Descripción de los alcances para el desarrollo del proyecto. Detalle de los módulos con los que contará el Sistema para la Atención de Controversias de Consumo: **MÓDULO DE SEGURIDAD.** Módulo de gestión de usuarios, accesos, roles y accesos. **1-Centro de Solución de Controversias:** a) Módulo de anfitrión. Este módulo deberá controlar la cola de espera de los consumidores que se presentan a interponer reclamos, así como llevar control de todas las visitas que ingresan a cada una de las oficinas donde será utilizado. b) Módulo de recepción de reclamos y asesorías. En este módulo deberá registrarse cada uno de los reclamos y asesorías interpuestas por los consumidores. c) Seguimiento de casos. Deberá llevar un control del avance de los reclamos registrados en el Sistema y los procesos para la solución de los mismos, registrar las consultas que realizan los consumidores sobre el proceso en el que se encuentran sus reclamos: d- Reportes, e) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **2-Atención Descentralizada.** a) Módulo para atención en línea. Este módulo deberá habilitar el acceso para que los consumidores y consumidoras interpongan sus reclamos, asesorías y realicen consultas sobre el seguimiento por medio del Sitio Web de la Defensoría del Consumidor, controlado por acceso restringido. b) Módulo descentralizado para recepción y seguimiento de reclamos y asesorías (módulo de recepción de reclamos y asesorías del Centro de Solución de Controversias). En este módulo deberá registrarse cada uno de los reclamos y asesorías interpuestas por los consumidores. c) Módulo desconectado para la recepción y seguimiento de reclamos y asesorías. Se dimensiona que este módulo funcione de forma independiente, permitiendo la recepción y seguimiento de reclamos de manera desconectada, que contenga un repositorio de datos temporal y que permita sincronizar la información con una base de datos central. d) Módulo para recepción de reclamos de ventanillas. En este módulo deberá registrarse cada uno de los reclamos y asesorías interpuestas por los consumidores en las Ventanillas Departamentales, para posteriormente ser enviadas a las diferentes oficinas de la Defensoría del Consumidor. e) Seguimiento de casos. Deberá llevar un control del avance de los reclamos registrados en el Sistema y los procesos para la solución de los mismos, registrar las consultas que realizan los consumidores sobre el proceso en el que se encuentran sus reclamos. f) Reportes y g) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **3-Atención telefónica.** a) Módulo para el registro de atenciones telefónicas. Este módulo permite registrar las llamadas que ingresen por el número de teléfono 910, y clasificarlas de

0001224

acuerdo al tipo de llamada o situación que el consumidor denuncie. b) Seguimiento de atenciones telefónicas. Deberá llevar un control del avance de las atenciones brindadas telefónicamente al consumidor, y además registrar las consultas que realizan los consumidores sobre el proceso en el que se encuentran sus reclamos interpuestos por cualquier medio en las oficinas de la Defensoría del Consumidor. c) Reportes y d) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **4-Dirección de Vigilancia de Mercado.** a) Módulo de Constataciones de Hechos. Este módulo permite recibir, programar y registrar las solicitudes de Constatación de Hechos realizadas por los Centros de Solución de Controversias y procesar el resultado de las mismas. b) Módulo de inspecciones. Este módulo permite realizar el registro de las inspecciones realizadas a diferentes proveedores, con el objetivo de dar seguimiento al proceso jurídico, cuando corresponda; así como obtener información estadística sobre las mismas. c) Módulo para recepción de denuncias no personales. En este módulo deberá registrar y dar respuesta a los avisos (denuncias no personales) interpuestas por los consumidores a través de los diferentes medios disponibles. d) Módulo para el ingreso de sondeos y encuestas. En este módulo deberá registrarse la información recopilada en cada uno de los sondeos y encuestas que realiza la Dirección de Vigilancia de Mercado. e) Seguimiento. Deberá llevar un control del avance de las constataciones de hechos, inspecciones, denuncias no personales, sondeos y encuestas registrados en el Sistema y los procesos para la solución de los mismos. f) Reportes y g) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **5-Servicios Jurídicos.** a) Módulo para la creación de denuncias. Elaboración de denuncias por intereses difusos que son generadas por posibles infracciones a la ley, así como, control de calidad y presentación ante el Tribunal Sancionador y su respectivo seguimiento. b) Módulo para la creación de denuncias colectivas Elaboración de denuncias colectivas procedente de consumidores identificables, control de calidad y presentación ante el Tribunal Sancionador y su respectivo seguimiento. c) Seguimiento. Brindar servicio de representación Judicial a consumidores afectados que así lo soliciten. d) Reportes y e) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **6-Ciudadanía y Consumo.** a) Modulo de seguimiento de campañas. Este módulo deberá registrar la información de cada una de las campañas realizadas por la defensoría del consumidor. b) Reportes y c) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **7-Tribunal Sancionador.** a) Módulo de seguimiento de denuncias de CSC. Este módulo contempla la recepción de los casos que provienen de las Oficinas de recepción de reclamos de la Defensoría del Consumidor, así como, deberá llevar un control del avance de los expedientes registrados en el sistema y el proceso sancionatorio para la resolución de los mismos. De igual forma deberá contemplar los casos que sean impugnados a través de un procedimiento contencioso administrativo. b) Módulo de seguimiento de denuncias de DSJ. Este módulo contempla la recepción de los casos que provienen de la Dirección Jurídica de la Defensoría del Consumidor, así como, deberá llevar un control del avance de los expedientes registrados en el sistema y el proceso sancionatorio para la resolución de los mismos. De igual forma deberá contemplar los casos que sean impugnados a través de un procedimiento contencioso administrativo. c) Reportes y d) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **8-Transparencia.** a) Módulo para la gestión de casos de transparencia. Deberá llevar un registro de las consultas que realizan los consumidores sobre el proceso en el que se encuentran sus reclamos, así como también, documentar a través de expedientes las solicitudes de información o quejas que presenten los consumidores. b) Seguimiento. Deberá llevar un control del avance de los reclamos registrados en el Sistema y los procesos para la solución de los mismos. c) Reportes y d) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **9-Aseguramiento de la Calidad.** a) Módulo de seguimiento de casos. Elaboración de

estudios que permita calcular y diseñar muestras, elaborar encuestas, tabular datos. Presentación de resultados estadísticos de la gestión, en el cual se presenten comportamiento y tendencias de los indicadores definidos. b) Reportes. c) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **10-Cubo de información.** a) Generación de reportes partiendo de la integración de información generada en los módulos del sistema y b) Otros requerimientos que se obtengan en la fase de análisis. **VII. PRODUCTOS ESPERADOS:** Los entregables siguientes pautan los hitos formales del desarrollo del Sistema. Los plazos aquí señalados tienen carácter orientativo. Etapas a ejecutar: 1) Etapa de investigación y levantamiento de requerimientos para el sistema: Se requiere un análisis detallado del sistema, en término de Casos de Uso y descripción de los mismos u otra forma de expresión convenida por ambas partes. En esta fase deberán entregarse los siguientes productos: i) Plan de trabajo, el cual deberá ser presentado durante los primeros diez (10) días calendario a partir de la orden de inicio. Deberá incluir la definición de alcance, identificación de interesados, análisis de riesgos, estructura de desglose de trabajo (EDT), cronograma detallado y proceso de gestión de cambio; ii) Manual análisis e investigación, el cual deberá presentarse sesenta (60) días calendario máximo a partir de la orden de inicio. Deberá incluir el análisis detallado de la funcionalidad requerida para el sistema; 2. Etapa de elaboración técnica del diseño del sistema: En esta fase deberá entregarse los siguientes productos: un Manual de diseño, el cual deberá presentarse debidamente aprobado por la Contratante y deberá contener: el detalle de modelo de Base de Datos, descripción del modelo de datos, diagramas utilizados en UML para el diseño del sistema y prototipo del sistema. Plazo 60 días calendario máximo después de haber recibido la aprobación del manual de análisis e investigación. 3. Etapa de programación del sistema: En esta fase deberá presentarse los siguientes productos: Entrega de códigos fuentes, debidamente documentados y aprobada la fase de pruebas de funcionamiento por la Contratante. Plazo 180 días calendario máximo después de haber recibido la aprobación del manual de diseño. 4. Etapa de implementación y capacitación: En esta fase deberá presentarse los siguientes productos: i) Entrega de programas fuentes finales, debidamente documentados que reflejen los cambios efectuados en la etapa de implementación; ii) Entrega de listado de usuarios finales capacitados por módulo requerido; iii) Entrega de Manual de Usuario, Manual Técnico y Manual de Administración de la aplicación; iv) Entrega de listado de personal de la Gerencia de Sistemas Informáticos capacitado. v) Software instalado en las áreas que lo requieran; vi) Carta de aceptación y aprobación por parte de la Contratante. Plazo 60 días calendario máximo después de haber recibido la aprobación del producto de la fase anterior. **VIII. OTRAS OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** El contratista deberá realizar las siguientes actividades: i) Reuniones de seguimiento: Según lo acordado en el Plan de Trabajo, se realizarán reuniones periódicas de seguimiento y evaluación del avance del proyecto. La contratista deberá entregar el informe de avance correspondiente, incluyendo actividades (realizadas, en curso, a realizar), cumplimientos, retrasos, problemas y riesgos. ii) Plazos. La entrega de cada uno de los entregables del servicio no podrá excederse, por razones atribuibles la Contratista, más allá de un 10% del plazo estipulado según el Cronograma de línea base acordado por ambas partes. iii) Ambientes de Desarrollo y pruebas. La Contratista deberá contar con ambientes adecuados y separados para el desarrollo del sistema, así como para las pruebas funcionales internas de la Contratista y de aceptación por parte de los usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, la Contratante podrá ofrecer sus propios ambientes, en cuyo caso se acordará al inicio o durante el proyecto. iv) Plazo de resolución de defectos durante la Garantía. La resolución de defectos se planificará de forma acordada. El plazo de resolución de defectos no podrá extenderse por razones atribuibles a la Contratista,

0001223



más allá de un 10% del plazo estipulado según el Cronograma de línea base acordado por ambas partes, excepto que ese plazo sea inferior a los 10 días hábiles, en cuyo caso no podrá extenderse, por razones atribuibles a la Contratista, más allá de 1 día hábil. v) Plazos de validación. Para los efectos de validación de los entregables, se acordarán los tiempos de la contraparte en la etapa de análisis y quedarán identificados en el Plan de Trabajo. Queda entendido que las demás obligaciones de la contratista que no se encuentran establecidas en el presente contrato deberán estar sujetas al cumplimiento de la oferta técnica presentada.

IX. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO. De conformidad con al artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la persona designada por la Defensoría del Consumidor como administrador del Contrato es el Ingeniero Juan José Rivas, Gerente de Sistemas Informáticos.

X. PROHIBICIÓN DE 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.

XI. GARANTÍAS. La Contratista presentará a la Defensoría del Consumidor las siguientes garantías: i) Garantía de Cumplimiento de Contrato, esta deberá ser presentada dentro de los diez posteriores a la firma del contrato, consistente en fianza por el diez por ciento (10%) del monto total del contrato a favor de la Defensoría del Consumidor. La Garantía de Cumplimiento de Contrato tendrá una vigencia de trescientos noventa días (390) días calendarios después de entregado el suministro. Se hará efectiva la Garantía de cumplimiento de contrato en los casos de incumplimiento si causa justificada por parte de la contratista, de alguna de las especificaciones consignadas en el contrato y de acuerdo con la Legislación de El Salvador y ii) Garantía de Buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes: la contratista proporcionará una Garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha de la recepción definitiva del sistema y a entera satisfacción de la contratante, por un valor igual al 10% del monto final del contrato, a favor de la Defensoría del Consumidor, la cual consistirá en una Fianza, otorgada por aseguradoras o instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, con una vigencia de un año contados a partir de la fecha que se emita el acta definitiva de recepción final. Se hará efectiva la garantía de Buen Servicio en los caso de incumplimiento en las observaciones o deficiencia que presentare el servicio contratado, de acuerdo con la legislación de El Salvador. La efectividad de la garantía será exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones contractuales que no se hubiere cumplido. Esta garantía será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista a más tardar dentro de veinte (20) días calendario siguientes a la fecha en que la Contratista haya cumplido sus obligaciones contractuales, si ésta es requerida.

XII. INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones establecidas en el presente Contrato se aplicarán las multas previstas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (en adelante la LACAP). La Contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o el presente Contrato, las que serán impuestas por la Institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición.

XIII. EXTINCIÓN. Este Contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo noventa y tres de la LACAP.

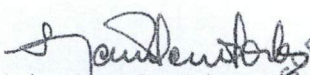
XIV. PLAZO DE RECLAMOS. A partir de la recepción formal del suministro, la Contratante por medio de la Dirección de Administración, a través de la Gerencia de Sistemas Informáticos, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier inconformidad sobre el suministro, dichos reclamos serán notificados a la Contratista por escrito el mismo día o el siguiente día dependiendo del tipo de reclamo que se presente debido a la naturaleza del suministro objeto del


presente Contrato. Dichos reclamos deberán ser atendidos en un plazo máximo de tres días. La Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar la experiencia con la Defensoría del Consumidor. **XV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA.** De común acuerdo, el presente Contrato podrá ser modificado y/o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de conformidad con la Ley, siempre y cuando concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, b) cuando existan nuevas necesidades, c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Institución contratante emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del Contrato la cual una vez firmada y aceptada por la Contratista, permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVI. MODIFICACIÓN UNILATERAL.** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, ya sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la Institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente Contrato, emitiendo al efecto la resolución correspondiente, la que una vez firmada y aceptada por la Contratista formará parte integral del presente contrato. Se entiende que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al presente contrato, los siguientes documentos: a) Bases de la Licitación Pública Nacional N° 02/2012 DC/BCIE/UE/GOES "Desarrollo de Sistema para la Atención de Controversias de Consumo"; b) Oferta presentada por la Contratista; c) Resolución de Adjudicación; y e) Garantías: Cumplimiento de Contrato y Garantía de Buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes. **XVIII. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la Institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad con la Constitución de la República, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, 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 el servicio objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere conveniente. La contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la Institución contratante. **XIX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ARBITRAJE:** Las discrepancias, desavenencias, diferencias o disputas que surgieren entre las partes con relación a este Contrato, su interpretación y/o ejecución, serán decididas en particular por arreglo directo con intervención de sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones en su caso como lo establecen los artículos 161, 162, 163 y 164 de la LACAP, intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias se pasará al arbitraje de Derecho o Técnico, de conformidad a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje. **XX. TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán dar por terminado el presente contrato, por convenir a los intereses de ambas partes, de conformidad con el artículo noventa y tres, letra e) de la LACAP, debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente. **XXI. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo cinco de la LACAP. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XXII. NOTIFICACIONES:** Cualquier

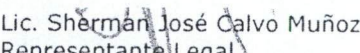
0001222

CP

notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal, por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Los contratantes señalamos para recibir notificaciones las direcciones y medios electrónicos siguientes: Para la Contratante: Edificio DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación N° 20, Antiguo Cuscatlán, Teléfono 2526-9043 y Fax 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv ; Para la Contratista: _____, Teléfonos _____, telefax _____ y _____, correo electrónico _____. 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 el presente Contrato, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los diecinueve días del mes de septiembre de dos mil doce.


Licda. Yanci Guadalupe Urbina
Presidenta
Defensoría del Consumidor




Lic. Sherman José Calvo Muñoz
Representante Legal.
UDP ASOCIO PROYECTICA -PROXIMA.

②