



"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP.

CONTRATO N° 23/2019

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de _____ años de edad, _____, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número _____, en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director Administrativo 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 _____

_____ calidad acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORÍA**" y por otra parte **OMAR GERARDO BRIZUELA COCA**, de _____ de edad, _____, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad _____, y Número de Identificación Tributaria _____

_____ actuando en nombre y representación en mi calidad de Administrador Único Propietario de la Sociedad "**SOLUCIONES Y SISTEMAS INGENIEROS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE; que se abrevia "SYS INGENIEROS, S.A. DE C.V."**, Sociedad Salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____, y Acta de Registro número _____

_____ como lo compruebo con: **a)** fotocopia certificada de Escritura de Modificación al Pacto Social otorgada ante los oficios notariales de _____ a las once horas del día veintiséis de noviembre de dos mil catorce, e inscrita en el Registro de Comercio al _____ del libro _____ del Registro de Sociedades, del folio cuatrocientos _____ al folio _____ y quince de enero de dos mil quince **b)** copia certificada Credencial de Elección de Administrador Único, Propietario y Suplente, Punto de Acta de los folios No. 36 al 38 del libro de actas de la sociedad, se encuentra registrada el Acta JGO No. 2/2018, que el segundo párrafo del punto romanos II ELECCION DE ADMINISTRADORES, DICE: que los Accionistas de la sociedad que representan el cien por ciento del capital social ACUERDAN: elegir para un cuarto periodo como Administrador Único Propietario: Omar Gerardo Brizuela Coca, para un periodo de **cinco años** comprendido del uno de julio de dos mil dieciocho al treinta de junio de dos mil veintiséis, Certificación extendida por el secretario de la junta General de Ordinaria de Accionistas, extendida en San Salvador, a los cinco días del mes de julio de dos mil dieciocho, firma AUTENTICA ante los oficios notariales de notario _____ inscrita en el Registro de Comercio al número nueve, del libro _____ cincuenta y dos del Registro de Sociedades, del folio _____ al folio _____ de septiembre de dos mil dieciocho, en donde consta que estoy facultado para suscribir contratos como el presente; y que en el transcurso de este Instrumento me denominaré "**EL CONTRATISTA**", y en los

Contrato 23/2019

Página 1 de 5

Paula

caracteres dichos, de conformidad al proceso de Libre Gestión 18/2019, otorgamos el presente contrato de **"SERVICIO DE ANÁLISIS, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ATENCIONES A RECLAMOS Y ASESORÍAS PARA EL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE LA DEFENSORÍA DEL COSUMIDOR DE EL SALVADOR"**, que se regirá de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: **1) OBJETO DEL CONTRATO:** El contratista se compromete a brindar Servicios a la Defensoría del Consumidor, según el detalle siguiente: Analizar, Diseñar, Documentar, Desarrollar, Implementar e Implantar los módulos necesarios para el Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías, según requerimientos de la Dirección del Centro de Solución de Controversias. Para cada Unidad Organizacional descrita en el objetivo se deberá entregar lo siguiente: 1) Documento de Especificación de Requerimientos de Software (ERS), 1.1.Enfoque de Sistemas con la representación de entradas y salidas del sistema. 1.2 Diagrama de Flujo de Datos. 1.3 Requisitos Funcionales (casos de uso o historias de usuario).1.4 Requisitos No Funcionales del Sistema (características complementarias, seguridad, firma electrónica, notificaciones mediante mensajes de texto, integración con RNPN, ACID base de datos, parametrización de constantes y variables de configuración de sistema, si es aplicable con base a estudio de factibilidad). 1.5 Análisis de las factibilidades técnica, operativa y riesgos del desarrollo del Sistema. 2) Documento de Diseño de Software (SDD). 2.1Diseño de estándares de desarrollo (estándares de documentación, de gestión de cambios, estándares de código, nombres de clases, nombres de variables, tablas, campos, funciones y procedimientos de base de datos, pantallas de entrada y pantallas de salida, menús de usuario, alertas y notificaciones de usuario, internacionalización de lenguaje). 2.2 Diseño de la Infraestructura del Sistema. 2.3 Diseño de operatividad del sistema en modo fuera de línea. Con base a estudio de factibilidad de no ser aplicable, podrá proporcionar un componente equivalente establecido con los líderes del proyecto. 2.4 Diseño de la seguridad (roles, unidades, oficinas) y/o firma electrónica. 2.5Diseño de interfaces de usuario (Mockups) y documentos generados por sistema para impresión. 2.6 Diseño de reportería requerida por los usuarios del sistema (Mockups). 2.7 Diseño de interfaces de comunicación con sistemas externos a la institución (RNPN) y servicios de mensajería de texto, si es aplicable. 2.8 Diagramas de bases de datos (entidad relación, diagrama conceptual, diagrama lógico, diagrama físico). 2.9 Diccionario de datos 2.10 Diseño de ETL (Extracción Transformación y Carga) para integración con Sistemas Actuales 2.10.1.Dirección Jurídica 2.10.2. Dirección de Descentralización 2.10.3. Dirección de Vigilancia de Mercado 2.10.3.1. Unidad de Inspección 2.10.3.2 Unidad de Seguridad y Calidad 2.10.4. Dirección de Ciudadanía y Consumo 2.10.5 Tribunal Sancionador 3) Plan de comunicación 3.1 Roles. 3.2 Logística. 3.3 Normas. 3.4 Políticas. 3.5. Reuniones técnicas con el Equipo de Desarrollo de la Gerencia de Sistemas Informáticos. 4) Plan de desarrollo. 4.1 Planificación de actividades de desarrollo de cada módulo. 4.2 Distribución de recurso humano necesario. 5) Plan de ejecución. 5.1 Actividades de control. 5.2 Informe de los avances a la Defensoría del Consumidor. 5.3 Medición los resultados. 5.4 Seguimiento de las actividades y ruta crítica (plan original y plan de contingencia). 6) Documento de criterios de aceptación del Software (validaciones necesarias en las diferentes pantallas). 7) Archivos fuentes de los dicgramas realizados (diagramas de bases de datos, y pantallas realizadas). 8) Desarrollo del sistema Informático de Atenciones a Reclamos y Asesorías para el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de El Salvador 9) Código fuente de los módulos y componentes de la totalidad del sistema con base a los requerimientos de los usuarios funcionando correctamente. 10) Scripts SQL de bases de datos funcionando correctamente (creación de tablas, procedimientos, triggers, funciones, constraints, etc). 11) Plan de implementación. 12) Implementación del Sistema en la Defensoría del Consumidor. 13) Manual de

Handwritten signature

configuración del sistema. 14) Plan de pruebas. 15) Realización y Resultado de las pruebas sobre software implementado. 15.1 Resultado de pruebas individuales. 15.2 Resultado de pruebas integradas. 15.3 Resultado de pruebas funcionales. 15.4 Resultado de pruebas de comunicación. 15.5 Resultado de pruebas de rendimiento. 16) Manual de Usuario. 17) Bitácora de reuniones de Capacitación de usuarios para el uso del sistema. 18) Bitácora de reuniones de capacitación a personal técnico para mantenimiento de sistema. 19) La documentación se deberá entregar en digital. 20) El Software y todos los componentes desarrollados y entregados a la Defensoría del Consumidor por parte del Contratista, serán propiedad de la Defensoría del Consumidor. Todo ello según lo consignado y demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 16/2019 **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad total de **TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CERO CENTAVOS (\$39,550.000)** que incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia, los cuales serán pagados conforme a los porcentajes establecidos en el romano X de los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 16/2019, según el detalle siguiente: Se efectuarán pagos contra la entrega y aprobación de los procesos finalizados. El pago será de acuerdo al avance del proyecto, según detalle: Sección VII: Numeral 1, quince por ciento (15%) CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y DOS CON 50/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$5,932.50); Sección VII: Numeral 2, 3, 4, 5 y 6. Treinta por ciento (30%) ONCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$11,865.00); Sección VII: Numeral 7, 8, 9, 10, 11 y 12 treinta y cinco por ciento (35%) TRECE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS CON 50/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$13,842.50); Sección VII: Numeral 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19. Veinte por ciento (20%) SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ CON 00/100 DOLARSE DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$7,910.00). Se elaborará la respectiva acta de recepción por los servicios recibidos y posterior se presentará la factura de consumidor final a la Unidad Financiera, ubicada en el tercer nivel del Edificio de la Defensoría del Consumidor en calle Circunvalación no. 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, la cual será firmada por el gerente de Sistemas Informáticos y el contratista. Los pagos se efectuarán sesenta días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final. Además 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. Asimismo, de dicho pago se hará la retención la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor Final presentado, de acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda. **III) PLAZO PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de máximo de cuatro (4) meses contados a partir de la orden de inicio, dentro del periodo fiscal de dos mil diecinueve. 2) Los oferentes deberán expresar la disponibilidad del desarrollo del proyecto, el cual tiene una estimación para su finalización en el año 2020, estableciendo el mismo trabajo para las demás unidades de la Defensoría del Consumidor **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA: 1) PERFIL DEL(OS) PROGRAMADOR(ES):** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, el contratista se obliga a asegurar que el personal asignado cuente con: a) Nivel de estudio: Universitario o estudiante de 4° año. Analista de Sistemas o Programador con conocimiento de la arquitectura MVC; b) Experiencia Laboral: Al menos 2 años en cargos similares y/o desarrollo de proyectos con integración de módulos; y c) las competencias y/o habilidades y labores específicas descritas en el numeral 6.1; 6.2 y 6.3 de romano VI de los términos de referencia de libre gestión Nc. 16/2019. Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, el contratista se obliga a: **2) PRODUCTOS A ENTREGAR (ENTREGABLES):** a) Análisis, Diseño, Documentación, Desarrollo,

Contrato 23/2019

Paul

Implementación e Implantación del Sistema informático de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA v2), constituido por la Dirección del Centro de Solución de Controversias. b) La Defensoría del Consumidor, proporcionará los insumos iniciales al contratista el cual es: ("Matriz de Roles y Procesos", "Descripción Inicial de Funcionalidades a Incorporar en Sistema"), para que el contratista estime el alcance del proyecto. c) Para recopilar los requerimientos de información se deberán hacer las entrevistas correspondientes a las unidades organizacionales de Dirección del Centro de Solución de Controversias, teniendo en cuenta las interacciones que dicha unidad realiza con el resto de la institución. d) Será necesario considerar con los usuarios el marco regulatorio para el sistema, como es la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Procedimientos Administrativos, entre otras; durante la fase de toma de requerimientos para comprender los procesos. e) La Gerencia de Sistemas Informáticos y delegados de las diferentes unidades que interrelacionan con el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, sostendrán reuniones de trabajo para el respectivo seguimiento y verificación del avance del proyecto. Las reuniones serán semanalmente los días viernes y cada 15 días con el Director del Centro de Solución de Controversias o con el equipo de la misma unidad que se delegue. f) La Defensoría del Consumidor, dispondrá de un espacio físico con computadora, en la Gerencia de Sistemas Informáticos, para lo que se estime conveniente en el seguimiento del proyecto. g) El contratista deberá asignar la(s) persona(s) responsable(s) del proyecto, para establecer la comunicación directa entre la Defensoría del Consumidor y el contratista. h) La garantía de calidad y buen funcionamiento de entregables (sección VII de los TDR No. 16/2019) deberá ser de 6 meses, iniciando a partir de la fecha de finalización de implantación, se considerará como garantía lo siguiente: - Falta de algún componente de análisis y/o diseño definido en los entregables. Subsanación de duda o consultas que posea la Defensoría del Consumidor respecto a la redacción de algún requerimiento y/o especificación de algún componente del sistema para la correcta comprensión. - Defectos que impidan la correcta ejecución de la aplicación en cada uno de los componentes desarrollados. - Defectos que vulneren la seguridad de la aplicación, con base a lo reportado por la Gerencia de Sistemas Informáticos y de los usuarios directos del Sistema de la Defensoría del Consumidor. - Defectos que afecten la integridad de la información ingresada mediante sistema. **V) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado por el contratista en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor en las direcciones especificadas en el romano I) del presente contrato. **VI) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría se obliga a pagar al contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato, a facilitar el acceso a sus oficinas para que el personal técnico y de mantenimiento designado por el contratista, pueda llevar a cabo las instalaciones, reparaciones o modificaciones que permitan la prestación efectiva del servicio contratado. **VII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que el precio del presente contrato será cubierto con fondos GOES del presupuesto dos mil diecinueve, para lo cual, se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente. **VIII) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), se designa como administrador del presente contrato al Gerente(a) de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. **IX) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA: A) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato el contratista otorgará fianza a

Contrato 23/2019

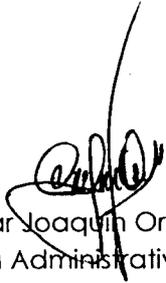
Raul

favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TRECE CENTAVOS (\$3,955.00), equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de (150 DÍAS) CINCO MESES contados a partir de la orden de inicio emitida por el Administrador de Contrato y deberá ser presentada dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales. **b) GARANTIA DE BUEN FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE BIENES.** El contratista garantizará el buen funcionamiento de los entregables del servicio contratado, para lo cual presentará una Garantía de Buen Funcionamiento o Calidad de Bienes correspondiente al DIEZ POR CIENTO (10%) del valor total de la obra contratada, la cual será emitida a nombre de la Defensoría del Consumidor por el valor de TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS (\$3,955.00), y deberá presentarla dentro de los DIEZ (10) DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA EN QUE HA SIDO RECIBIDA EL SERVICIO EN SU TOTALIDAD Y A ENTERA SATISFACCIÓN, de acuerdo al acta de recepción definitiva que para tal efecto levantará la Unidad Solicitante. La garantía de Buen Funcionamiento o Calidad de Bienes estará vigente durante el plazo de UN AÑO contados a partir de la fecha de recepción definitiva de la obra. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales **XI) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP y demás normativa aplicable. **XII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora por parte del contratista en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la citada Ley. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: los Términos de Referencia del Proceso de Libre Gestión 16/2019, oferta económica, oferta técnica, garantía de cumplimiento de contrato, Garantía de Buen Servicio, Funcionamiento o Calidad de bienes y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XIV) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Cuando los servicios no sean prestados en la forma contratada, el administrador del contrato formulará por escrito el reclamo respectivo al contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso al corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XV) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado antes del vencimiento de su plazo, o prorrogado, de conformidad con lo establecido en los artículos 83, 83-A y 83-B de la LACAP; en tales casos, se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según aplique; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución debidamente razonada, la cual será firmada por ambas partes y formará parte de este contrato. **XVI) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad con el artículo 86 de la LACAP, el contratista podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del

Contrato 23/2019

Andrés

presente contrato, por causa no imputable al contratista debidamente comprobada. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XVII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) con excepción del arbitraje. **XVIII) JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX) LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal efecto la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio # 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv; Para el Contratista: [redacted] San Salvador, Teléfono: [redacted] correo electrónico: [redacted]. Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los veinte días del mes de agosto de dos mil diecinueve.


DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Defensoría del Consumidor
EL SALVADOR, C.A.

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano
Directora Administrativa
Defensoría del Consumidor



Ing. Omar Gerardo Brizuela
Administrador Único Propietario
SOLUCIONES Y SISTEMAS INGENIEROS, S.A. DE C.V.

Paula