



"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art. 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."

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 7/2021

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de [redacted] del
domicilio de la [redacted] con Documento Único de Identidad número [redacted]
[redacted] en este instrumento actuando en nombre y representación
en mi calidad de Director de Administración 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 cero
seiscientos catorce - ciento ochenta mil ochocientos cinco - ciento uno - cuatro, 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 DEFENSORIA"; y, por otra parte y por otra
parte [redacted] de [redacted] del domicilio [redacted]
[redacted] con Documento Único de Identidad [redacted]
y Número de Identificación Tributaria [redacted]
actuando en nombre y representación en mi calidad de [redacted]
[redacted] de la Sociedad "COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL
VARIABLE"; que se abrevia "COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C.V.", Sociedad [redacted] del
domicilio de [redacted] con Número de Identificación Tributaria [redacted]
[redacted] y Tarjeta de Registro número [redacted] tal como
lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Escritura Pública de constitución de la Sociedad, otorgada
ante los oficios notariales de [redacted] a las dieciocho horas del día [redacted]
[redacted] e inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted]
[redacted] del Registro de Sociedades, el [redacted]

CONTRATO No. 07/2021
Página - 1 - de 12

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

b) fotocopia certificada de Escritura Pública de Modificación al Pacto Social otorgada ante los
oficios notariales de _____ a las once horas del día

e inscrita en el Registro de Comercio al número _____
_____ del Registro de Sociedades, el _____ ; c) fotocopia certificada de Escritura

Pública de Modificación, Aumento de Capital Mínimo, Cambio de Denominación, Adaptación a las
Reformas del Código de Comercio e Incorporación Integra del Texto del Pacto Social, otorgada ante los
oficios notariales de _____ a las quince horas y diez minutos del día

e inscrita en el Registro de Comercio al número

_____ del Registro de Sociedades, el _____ d)

fotocopia certificada de Escritura de Modificación y Aumento de Capital Mínimo, otorgada ante los oficios
notariales de _____ a las diez horas y cuarenta minutos del día

e inscrita en el Registro de Comercio al número

_____ del Registro de Sociedades, el _____ e)

f) fotocopia certificada de Escritura de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios notariales de

_____ a las once horas y diez minutos del día

e inscrita en el Registro de

Comercio al número

_____ del Registro de Sociedades,

el

_____ f) fotocopia certificada del testimonio de Escritura Pública de

Modificación de la Sociedad otorgada por _____ en su

calidad de Ejecutor Especial de los acuerdos de la Junta General Extraordinaria de Accionistas de la
referida sociedad, a las ocho horas del día _____ ante los oficios notariales de

_____ e inscrita en el Registro de Comercio al número _____ del libro

_____ del Registro sociedades, el _____ g)

f) fotocopia certificada de Asamblea General Ordinaria de Accionistas Número CIENTO SEIS, celebrada el día

_____ de la sociedad de Elección de la Nueva Administración de la

Sociedad, de fecha _____

_____ extendida por el secretario de la Junta

General Ordinaria de Accionistas CIENTO SEIS, punto número DOS, en la que consta que fue electo

y

_____ para un período de tres años, inscrita al número _____

_____ del libro

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

del Registro de Sociedades del Registro de Comercio, el día

h) fotocopia certificada de Punto de Acta de Asamblea General Ordinaria de Accionistas

Numero _____ celebrada a las nueve horas del día _____
extendida por el _____ en su calidad de secretario de la Junta General
Ordinaria de Accionistas en donde consta que los puntos DOS Y TRES se acordó en literal a) El otorgamiento
de Poder General Administrativo a favor del _____ literal b) Nombramiento de Ejecutor
Especial al _____ inscrita al número _____ del libro _____
del Registro de Sociedades del Registro de Comercio del folio _____ al folio _____

el día _____ 1) Fotocopia certificada del testimonio de escritura
pública de Poder General Administrativo otorgada por el _____ en su calidad
de Ejecutor Especial de los acuerdos de la Junta General Ordinaria Accionistas de la referida sociedad, a
las dieciséis horas y cuarenta minutos del día _____ ante los oficios
notariales de _____ inscrita en el Registro de Comercio al número _____ del libro _____
del Registro de Otros Contratos Mercantiles, el _____

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 caracteres dichos, de
conformidad al proceso de Libre Gestión 03/2021, otorgamos el presente **CONTRATO DE "SERVICIO DE
INTERNET POR ENLACE DE FIBRA ÓPTICA PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y ENLACE
DEDICADO POR FIBRA ÓPTICA ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y EL MINISTERIO DE HACIENDA**, 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 de Internet para las Oficinas de la
Defensoría del Consumidor, consistente en: **1. Seis (6) Servicios de Internet** según el detalle siguiente: 1.1)
Enlace de Fibra Óptica para Oficina Central Defensoría del Consumidor, ubicadas en el Plan de la Laguna,
20 direcciones IP Públicas (disponibles para ser utilizadas en cualquiera de los enlaces excepto el enlace
con el Ministerio de Hacienda), las cuales deberán de ser enviadas al Gerente de Sistemas Informáticos vía
Correo electrónico a jpocasangre@defensoria.gob.sv, con un ancho de banda de OCHENTA (80) Mbps;
1.2) Enlace de Fibra óptica para la oficina del Centro de Solución de Controversias ubicada sexto nivel del

Parde



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Edificio IPSFÁ, 55 avenida Norte y alameda Roosevelt, San Salvador, con un ancho de banda de VEINTICINCO (25) Mbps; 1.3) Enlace de Fibra óptica para la oficina del Tribunal Sancionador, ubicada en final 7 calle poniente y pasaje "D", Número 5143, colonia Escalón, San Salvador, con un ancho de banda de VEINTICINCO (25) Mbps; 1.4) Enlace de Fibra óptica para la oficina Regional de Santa Ana, ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida sur entre 7ª y 9ª calle Poniente, numero veintitrés, municipio y departamento de Santa Ana, con un ancho de banda de DIEZ (10) Mbps; 1.5) Enlace de Fibra óptica para la oficina Regional de San Miguel ubicada Oficina de Centro de Solución de Controversias, octava avenida sur y quince calle oriente, Centro de Gobierno, municipio y departamento de San Miguel, con ancho de banda de DIEZ (10) Mbps; 1.6) Enlace de Fibra óptica para la oficina Regional de San Miguel, ubicada en octava avenida sur y quince calle oriente, Centro de Gobierno, antiguo Batallón Arce, municipio y departamento de San Miguel, con ancho de banda de CINCO (5) Mbps. 2. Un (1) Servicio Dedicado de fibra óptica entre la Oficina de la Defensoría del Consumidor, ubicada en Calle circunvalación número veinte, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, y el Ministerio de Hacienda, con un ancho de banda de TRES (3) Mbps; todo ello según lo consignado y demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 3/2021. II) **PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **DOCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA Y SEIS CENTAVOS (\$12,531.96)** que incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, los cuales serán pagados en nueve (9) cuotas mensuales de **UN MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$ 1,392.44)**, conforme al romano IX de los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 3/2021, según el detalle siguiente: La contratista deberá presentar los primeros quince días hábiles posteriores a la finalización de cada mes de servicio, la factura de consumidor final a nombre de la Defensoría del Consumidor adjuntando los respectivos reportes mensuales correspondientes a cada uno de los enlaces. Los pagos se efectuarán sesenta días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final, la que se entregará en la Gerencia de Sistemas Informáticos, en donde elaborarán el acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por el administrador de contrato y el contratista, así mismo el contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de cuenta bancaria designada para la realización de los pagos. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor Final presentada. **III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de nueve (9) meses contados a partir del uno de abril al treinta y uno de diciembre de dos mil veintifuno. **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, el contratista se obliga a: 1) se requiere la instalación de enlaces completamente simétricos, relación 1:1 y CIR 1:1; 2) cualquier cable, aditamento o equipo especial que fuese necesario para la conectividad de los servicios, deberá ser incluido por el contratista; 3) realizar pruebas de funcionamiento en dos o tres oficinas con las capacidades solicitadas, que permitan a la Defensoría del Consumidor, medir los tiempos de respuesta y estabilidad de los servicios; 4) definir los requerimientos de instalaciones eléctricas si fueran necesarios; 5) instalar, configurar y afinar el hardware y/o software de tal manera que certifique el completo funcionamiento de éstos en forma integrada con la red de comunicaciones y el resto de equipo y software de la institución; 6) será responsabilidad del contratista garantizar la continua operatividad y funcionamiento de los servicios contratados e IP Públicas, para lo cual, los problemas deberán ser atendidos con la presencia de un técnico en el lugar donde sean reportados, cumpliendo los periodos en la atención de fallas; 7) prestar soporte técnico durante todo el proceso de implantación y período contratado de la solución a brindar a la institución; 8) el contratista deberá asistir y definir la configuración a realizarse en los equipos de la Defensoría del Consumidor y garantizar el perfecto funcionamiento del sistema de comunicaciones; 9) el contratista deberá suministrar todos los equipos, software y accesorios tales como routers, cables de potencia, conectores, cables de comunicación, cables de interconexión, documentación y todos aquellos aditamentos que no hayan sido explícitos en las especificaciones y que sean necesarios e imprescindibles para hacer efectiva la instalación y puesta en funcionamiento del servicio; 10) el contratista debe garantizar que el equipamiento a utilizar en el servicio ofrecido es totalmente compatible y que permiten su conectividad, utilización y funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la Institución. El contratista de los servicios deberá determinar y garantizar que los equipos con los que cuenta actualmente la institución sean totalmente compatibles con el servicio de red ofertada; 11) si el contratista no supervisare o considerase la falta de equipo o accesorios que garanticen la perfecta funcionalidad del servicio a brindar, será su total responsabilidad proporcionar los

Paula

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
EST. 36 - 00000000



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

aditamentos que hagan falta para brindar a satisfacción el servicio ofertado sin costo adicional alguno para el contratante; 12) la solución a brindar de los servicios requeridos deberá ser a través de Fibra acuerdo a las especificaciones para el servicio de Internet (ver numeral VII. Especificaciones Técnicas del Servicio Requerido), en lo referente al tipo de enlace y ancho de banda; 13) el proveedor de los servicios deberá poseer y proveer el servicio activo en un 99.90% - 99.99% para garantizar el servicio permanente a todas las oficinas, esto deberá presentarse en un diagrama donde se explique la infraestructura de redundancia a Internet (Anexar diagrama de conectividad); 14) todos los servicios de Internet, deberán tener una disponibilidad del 99.90% - 99.99% del tiempo contratado, ya que, debido a la naturaleza de las operaciones de la Institución a nivel nacional, es esencial contar con un servicio sin interrupciones; 15) el proveedor deberá tener a disposición un centro de atención propio (no subcontratado), para el reporte de fallas o consultas (NOC o Help Desk), habilitado 7/24 los 365 días del año. Además, deberá especificar números telefónicos o cuenta de correo (cuando no se pueda acceder al NOC), y el procedimiento para la atención de fallas ante un requerimiento y los tiempos máximos y mínimos de respuesta de atención y solución, los cuales deben ser garantizados acorde con lo establecido en los estos términos de referencia; 16) toda configuración, instalación y mantenimiento de los equipos deberá ser realizado por el ofertante contratado en coordinación con la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor; 17) como parte del servicio se requiere que el ofertante provea al menos 20 IP's Públicas en total, las cuales deben asegurar y garantizar su acceso. (disponibles para ser utilizadas en cualquiera de los enlaces excepto el enlace con el Ministerio de Hacienda); 18) proveer acceso a Software de monitoreo del servicio contratado en las oficinas de la Defensoría del Consumidor; 19) deberá mantener una constante actualización de los sistemas operativos, de todos los equipos de ruteo y segmentación con los que se brinda el servicio a la Institución; 20) realizar las actualizaciones o cambios respectivos en los equipos que no cumplan satisfactoriamente los requisitos del servicio contratado por las oficinas, dentro del período que dure el contrato; 21) las actualizaciones realizadas en los equipos de comunicación con los que se brinda el servicio por parte del contratista, no deberán afectar el funcionamiento del servicio, ni incurrir en costos adicionales al contratante; 22) el equipo que instale el contratista en las oficinas de la Institución deberá estar claramente identificado con el nombre del proveedor y demás datos que identifiquen la propiedad del equipo; 23) correrá por cuenta y cargo del contratista efectuar los trámites de solicitudes de

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

aprobación y cualquier otro trámite relacionado con los trabajos a efectuar, ante las entidades públicas o empresas privadas que pudieran corresponder; 24) para el servicio por medio de fibra óptica, los cableados externos e internos deberán ser anclados a sus muros de acuerdo con las reglas y normas de instalación. Los cableados internos recorrerán los locales a través de los entretechos existentes, y no es posible utilizar los entretechos, el recorrido se hará con cable canal hasta el centro de cómputo (recorridos horizontales y verticales), todo el cableado de las distintas partes y componentes estará rotulado y debidamente identificado. La terminación del cableado deberá llegar a los equipos de ruteo y switches instalados en cada oficina de la Institución. No se aceptará ninguna labor que se presente fuera del estándar antes descrito; y, 25) el proveedor deberá registrar los servicios nombres de dominio de la Defensoría del Consumidor en su DNS, para garantizar la resolución de nombres como DNS Secundario. **CONDICIONES MINIMAS DE SEGURIDAD QoS y MONITOREO:** El ofertante deberá garantizar las condiciones mínimas de seguridad y confidencialidad de la información que viaje en sus equipos y enlaces, la cual deberá ser considerada del tipo físico y técnico. El contratante se reserva el derecho de efectuar visitas o auditorías a los sitios y servicios para comprobar la veracidad y cumplimiento de estas condiciones siguientes: 1) se entenderá como Calidad de Servicio (QoS) como las características y funcionalidades de la tecnología utilizada, que permitan el manejo satisfactorio a través de la red de aquellas aplicaciones que sean sensibles a las pérdidas, retrasos o variaciones en la transmisión, así como garantizar la disponibilidad de ancho de banda para las aplicaciones críticas. (página web, correo electrónico, defensoría en línea, aula virtual, aplicativos institucionales, servicios de aplicación móvil). El contratista deberá utilizar alguna técnica que garantice la calidad de servicio en los enlaces con el fin de optimizar la transmisión de paquetes IP, ya sean estos de voz o datos. De modo que no se deteriore o anule el esfuerzo de QoS realizado en la Institución. Se debe mencionar la técnica con la cual se garantizará el QoS y la exacta interoperabilidad con los equipos de red utilizados por la Institución; 2) la red o equipos con los cuales se preste el servicio de comunicaciones deberán contar con la capacidad de crear Redes Virtuales de Área Local (VLANs), túneles, implementar tecnología de cifrado de datos, capaz de garantizar el aislamiento total de las redes y datos del contratante de cualquier otro cliente del contratista e inclusive de él mismo; 3) utilización de usuario, contraseña, listas de acceso o alguna combinación de ellos para garantizar que ninguna persona ajena al contratista pueda acceder a los equipos del mismo, comprometiendo la confidencialidad,

Paola



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

integridad y disponibilidad de la información del contratante; 4) los equipos deberán ser de uso exclusivo para el servicio contratado por la Institución; 5) la institución, deberá tener acceso a un sistema de monitoreo gráfico proporcionado por el contratista, el cual incluya el estado y utilización de cada uno de los enlaces contratados en tiempo real; 6) deberá proporcionarse SNMP de sólo lectura en todos los equipos terminales (centrales y remotos) que lo soporten con el fin de establecer un monitoreo propio a través de este protocolo; 7) detallar la configuración de proveedores en el backbone de Internet y las contingencias que posee. (Redundancia en los Nodos de Transmisión de datos del Proveedor). Detallar los proveedores internacionales con los que se cuenta (mínimo 2 proveedores); 8) el tiempo de duración de fallas del servicio de Internet, enlace dedicado y la disponibilidad de las IP Públicas asignadas, deberán ser del 99.90- 99.99% de disponibilidad; y, 9) el ofertante deberá garantizar en el enlace dedicado la confidencialidad de la información transmitida a través de la red montada, sujeta a las normas y leyes que existan al respecto.

MÉTRICAS DEL SERVICIO Y PENALIZACIÓN: El servicio será evaluado a través del indicador "Disponibilidad del servicio de enlace de internet", para ello el proveedor deberá de reportar mensual esta información, tal y como se indica en la sección "Reportes e informes sobre los servicios de Internet." Las métricas de cumplimiento y su relación con la penalización (porcentaje de descuento sobre la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace) es la siguiente: **Porcentaje de disponibilidad por enlace al mes (horas disponibles/horas del mes)*100:** 1) por debajo de 99.90% = penalización (Porcentaje de descuento sobre la factura por enlace) 10%; 2) por debajo de 98.00% = penalización 20%; 3) por debajo de 97.00% = penalización 30%; 4) por debajo de 96.00% = penalización 40%; 5) por debajo de 95.00% = penalización 100%.

FALLAS, REPARACIONES Y MANTENIMIENTO DE LOS ENLACES PARA INTERNET: Los enlaces de comunicaciones se considerarán fuera de servicio o indisponibles en los siguientes casos: 1.1) Pérdida de la señal en cualquier sentido; 1.2) Pérdida de sincronía en las comunicaciones; 1.3) indisponibilidad por fallas del equipamiento con el cual se brinda el servicio: (módems, multiplexores, equipamiento de protección, equipos de ruteo, líneas de transmisión, alimentación, entre otros.); 1.4) indisponibilidad del sistema debido a desvanecimientos en la propagación o atenuación de la señal; 1.5) indisponibilidad de los servicios contratados debido a reparaciones; 1.6) indisponibilidad de los distintos enlaces en forma individual. Si por este motivo se realiza una visita a alguna oficina, el proveedor deberá elaborar un control de servicio que describa lo atendido, dichos formularios deberán ser consolidados y enviados a la Gerencia de Sistemas

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Informáticos de la Defensoría del Consumidor a más tardar 3 días hábiles posteriores a la finalización del mes de servicio prestado; 1.7) indisponibilidad de acceso a IP Públicas, especialmente las asignadas a aplicativos institucionales; 1.8) indisponibilidad por agotamiento de los recursos en los equipos de comunicación; 1.9) indisponibilidad por saturación del ancho de banda en el enlace dedicado de comunicación debido a tráfico causado por toda situación considerada como denegación de servicios; 1.10) pérdida de paquetes en una cuantía mayor al 10% en la red del proveedor. 2) Los daños ocasionados en los equipos involucrados en la solución contratada por la institución para el servicio de Internet y enlace dedicado, no tendrá ningún costo adicional para el contratante en los casos siguientes: 2.1) desconfiguraciones que afecten su funcionalidad; 2.2) fallas de operación normal en los equipos; 2.3) daños en los equipos por fallas en los sistemas de red eléctrica no supervisadas o monitoreadas por el contratista; 2.4) Daños en los equipos ocasionados por descargas eléctricas. 3) Para el mantenimiento el ofertante deberá considerar en el servicio técnico a brindar, mantenimientos preventivos a los equipos con los cuales se brinda los diferentes servicios de comunicaciones a las diferentes oficinas, garantizando así la perfecta funcionalidad de estos, los cuales deberán realizarse cuando la Institución lo considere conveniente. 4) El contratista deberá considerar dentro del servicio prestado, los cambios de configuración que fuesen necesarios en sus equipos con los cuales brindará su servicio al contratante. Cualquier modificación que fuese necesaria para mejorar y adecuar los servicios de comunicaciones de la institución, no deberá tener ningún costo adicional para el contratante, estando obligado el contratista a brindar dicho servicio. 5) REPORTE E INFORMES SOBRE LOS SERVICIOS DE INTERNET: 5.1) para el enlace entre las Oficinas de la Defensoría del Consumidor ubicadas en el Plan de la Laguna y Ministerio de Hacienda se deberá proveer un reporte mensual, del comportamiento de la red, el cual deberá ser enviado vía correo electrónico al responsable designado por la institución, en un máximo de tres días hábiles posteriores al mes reportado, estando el contratante facultado a solicitar y el contratista está obligado a suministrar un reporte por rango de tiempos de las tasas de error y comportamiento de la red, como control de gestión. El informe podrá ser impreso a colores y deberá incluir gráficas de comportamiento del enlace para el mes reportado; 5.2) Para los enlaces de todas las Oficinas de la Defensoría del Consumidor se deberá proveer un reporte mensual gráfico sobre el comportamiento incluyendo las fallas que se presenten en cada uno de los enlaces, esto es de carácter obligatorio. El informe deberá ser impreso a colores, y ser enviado

Ramb.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

físicamente a través de nota de remisión firmada y sellada por el responsable de generar los reportes. Adicionalmente los informes deberán ser enviados vía correo electrónico al responsable designado por la institución, durante los tres primeros días hábiles posteriores al mes reportado. 5.3) Todo cambio o modificación técnica a realizar en la infraestructura de comunicaciones del contratista, deberá ser notificada por escrito al contratante con una anticipación de por lo menos 24 horas. 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 veintiuno, 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 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:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato el contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTE CENTAVOS (\$1,253.20), equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de DIEZ (10) MESES contados a partir de la vigencia del 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. XI) **CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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. **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 3/2021, oferta económica, oferta técnica, garantía de cumplimiento de contrato 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 el artículo 83-A 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 presente contrato, por causa no imputable al contratista debidamente comprobado. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XVII)**

Paula

INSTITUCIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el artículo 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:

correo electrónico:

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 once días del mes de marzo de dos mil veintiuno.


Defensoría del Consumidor
Ing. Oscar Joaquín Cruz Montalvo
Director de Administración
Defensoría del Consumidor

COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Sanh.