



"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° 22/2021

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de  
del domicilio de la ciudad y con  
Documento Único de Identidad número

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

de del domicilio de

con Documento Único de Identidad número  
y Número de Identificación Tributaria

, actuando

en nombre y representación en mi calidad de Administrador Unico de la sociedad SATELITE SOFTWARE, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, pudiendo utilizar como abreviatura "SSW, S.A. DE C.V.", sociedad del domicilio de con Número de Identificación Tributaria

y Tarjeta de Registro número

tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Escritura Pública de constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales

, a las diecisiete horas y treinta minutos del día cinco de diciembre de dos mil quince, e inscrita en el Registro de Comercio al número

del Registro de

*Paula* *Rafael*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Sociedades, el uno de febrero de dos mil dieciséis; en la cual consta que fui nombrado Administrador Único Propietario por el periodo de SIETE AÑOS, por lo que estoy facultado para suscribir contratos como el presente; y que en el transcurso de este Instrumento me denominaré "LA CONTRATISTA", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Libre Gestión No. 14/2021, otorgamos el presente contrato de servicio para "ANÁLISIS, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE ATENCIONES A RECLAMOS Y ASESORÍAS, PARA: DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN, DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO Y DIRECCIÓN JURÍDICA, CON INTEGRACIÓN DE LOS MÓDULOS DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y TRIBUNAL SANCIONADOR" 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: I) **OBJETO DEL CONTRATO:** La contratista se compromete a brindar servicios a la Defensoría del Consumidor, según el detalle siguiente: analizar, diseñar, documentar, desarrollar e implementar el sistema informático de atenciones a reclamos y asesorías, para: Dirección de Descentralización, Dirección de Vigilancia de Mercado y dirección Jurisca con Integración de los Módulos de la Dirección del Centro de Solución de Controversias y Tribunal Sancionador. Para cada Unidad Organizacional descrita en el objetivo se deberá entregar el servicio según lo consignado en las especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión No. 14/2021. II) **PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad total de **CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CERO CENTAVOS (\$46,500.00)** 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 No. 14/2021, 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 y 2 , quince por ciento (15%) SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO CON 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$6,975.00);**

*Paula*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Sección VII: Numeral 3 y 4** Quince por ciento (15%) SEIS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$6,975.00); **Sección VII: Numeral 5,6 y 7** diez por ciento (10%) CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$4,650.00); **Sección VII: Numeral 8,9,10 y 11** cuarenta por ciento (40%) DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$18,600.00); **Sección VII: Numeral 12,13,14,15,16,17,18 y 19** diez por ciento (10%) CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$4,650.00); **Sección VII: Numeral 20, 21, 22, 23, 24 y 25** diez por ciento (10%) CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (\$4,650.00);. 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 la 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 de la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor Final presentada, 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 seis (6) meses y medio (0.5) meses, contados a partir de la orden de inicio, dentro del periodo fiscal de dos mil veintiuno. 2) Los oferentes deberán expresar la disponibilidad del desarrollo del proyecto, el cual tiene una estimación para su finalización en el año dos mil veintiuno, estableciendo el mismo trabajo para las demás unidades de la Defensoría del Consumidor **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** La contratista se obliga a: **A) PERFIL DEL(OS) PROGRAMADOR(ES):** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, la contratista se obliga a asegurar que el personal asignado cuente con: a) Nivel de estudio: Universitario graduados de carreras afines a Informática, Analista de Sistemas, con conocimiento de técnicas de levantamiento de requerimientos de software, Ingeniería de Software y/o

Paula. Rofka



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Arquitecturas de Software; Desarrollo de aplicaciones Web ASP NET Core MVC y C# de .NET, experiencia en diseño de aplicaciones de software con principios SOLID y Gestores de bases de datos Microsoft SQL Server 2012+; Conocimientos en herramientas para desarrollo de ETLs como: Talend, Integration Services o Pentaho; Conocimientos de Gestión de Proyectos (PMI); b) Experiencia Laboral: Experiencia Laboral de al menos 3 años en cargos similares y/o gestión, análisis y desarrollo de proyectos con integración de módulos (Interoperabilidad); y c) las competencias y/o habilidades y aptitudes específicas descritas en el numeral 7,8,9,10, 11 ,12 13 14, 15 ,16,17, y 18 de romano VI de los términos de referencia de libre gestión No. 14/2021. Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, **LABORES ESPECIFICAS DEL CONSULTOR:** 19) Gestionar reuniones con las unidades, sub unidades, y usuarios finales para levantamiento de requerimientos, presentación de entregables y capacitaciones; 20) Definir la metodología para reportar avances, control de versiones de entregables, herramientas de repositorios de controles de cambios de documentos y control versiones de código fuente; 21) Realizar entrevistas con usuarios finales para toma de requerimientos; 22) Documentar requerimientos y remitir informes de los requerimientos a las unidades; 23) Analizar y Diseñar Sistema en base a los requerimientos recopilados; 24) Documentar el diseño de los componentes principales del Sistema; 25) Realizar el diseño de base de datos (diagramarlo) para el Sistema a desarrollar; 26) Generar y probar script de base de datos de Sistema a desarrollar; 27) Realizar diseño de pantallas (Mockups) para el Sistema a desarrollar; 28) Reportar avances del proyecto a la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor; 29) Realizar plan de desarrollo iterativo incremental (cantidad de módulos, tiempo necesario, recursos necesarios humanos y tecnológicos necesarios); 30) Realizar análisis de factibilidad y riesgos asociados al proyecto; 31) Programar (Codificar) las funcionalidades del Sistema en base a requerimientos de usuarios; 32) Presentar avances de los entregables mediante desarrollo iterativo incremental; 33) Implementar los módulos desarrollados y Realizar la migración de los datos históricos, catálogos y procesos activos de los módulos antiguos hacia los nuevos módulos en ambiente de pruebas; 34) Planificar y realizar la capacitación de usuarios finales; 35) Planificar las pruebas de usuario para los módulos desarrollados; 36) Corregir las observaciones y error o defecto de sistema reportados por

*Paula*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

los usuarios finales o por la Gerencia de Sistemas Informáticos; 37) Realizar los ajustes y correcciones de errores o defectos post pruebas de usuarios finales; 38) Planificar la implementación e implantación del Sistema en ambiente de producción; 39) Realizar la migración de los datos históricos, catálogos y procesos activos de los módulos antiguos hacia los nuevos módulos en ambiente de producción; y, 40) Implementar los módulos desarrollados en ambiente de producción y realizar las pruebas a Sistema ya implementado y documentarlas. **B) ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO REQUERIDO:**

**Consideraciones:** 1) Análisis, Diseño, Documentación, Desarrollo, Implementación del Sistema informático de Atención a Reclamos y Asesorías (SARA v2 – Sub Módulos Integrados) compuesto por módulo de **Dirección de Descentralización** (Ventanillas Descentralizadas, Atención Telefónica) ver anexo 5, **Dirección de Vigilancia de Mercado** (Auditoría de Consumo (Anexo 3), Seguridad y Calidad (Anexo 2) e Inspecciones) y módulo de **Dirección Jurídica** (Anexo 4), con integración de los módulos ya desarrollados de la Dirección del Centro de Solución de Controversias y Tribunal Sancionador. Descripción de cada proceso se establece según anexo a los TDR, según detalle: **Anexo 1:** Dirección de Vigilancia de Mercados Inspecciones.docx **Anexo 2:** 2 Dirección de Vigilancia de Mercados Seguridad y Calidad, **Anexo 3:** Dirección de Vigilancia de Mercados Auditoría de Consumo SARA, **Anexo4:** Dirección Jurídica.docx, **Anexo 5:** Dirección de Descentralización.docx; 2) La Defensoría del Consumidor, proporcionará los insumos iniciales a los proveedores interesados en participar en el proceso de libre gestión, el cual es: ("Insumos Iniciales"), para que el proveedor estime el alcance del proyecto con base a los procesos descrito, 3) Para recopilar la información se deberá realizar el levantamiento de los requerimientos que permita llevar a cabo el proyecto, correspondientes a las unidades organizacionales de **Dirección de Descentralización** (Ventanillas Descentralizadas, Atención Telefónica), **Dirección de Vigilancia de Mercado** (Auditoría de Consumo, Inspecciones, Seguridad y Calidad) y **Dirección Jurídica**, de igual manera considerar que la Dirección del Centro de Solución de Controversias y Tribunal Sancionador, interactúa con el resto unidades de la institución, es decir las salidas de los procesos de otras unidades organizativas, son las entradas de este proceso; 4) Será necesario considerar con los usuarios el marco regulatorio para el sistema, como es la Ley de Protección al Consumidor, Ley de

*Paul. Rocha*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Procedimientos Administrativos, entre otras; durante la fase de toma de requerimientos para comprender los procesos; **5)** El proveedor deberá coordinar con la Gerencia de Sistemas Informáticos y jefaturas encargadas de cada unidad que participa en el proceso, establecer las reuniones para toma de requerimientos, presentación de entregables, reuniones de capacitación de usuario y otras actividades necesarias para la ejecución del plan de desarrollo. Cada reunión deberá contar con su lista de asistencia y bitácora de acuerdos los cuales deberán remitirse a la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, para el respectivo seguimiento y verificación del avance del proyecto; **6)** El oferente deberá ceder los derechos de propiedad intelectual, el cual se expresará en el contrato; **7)** El Oferente deberá asignar la(s) persona(s) responsable(s) del proyecto, para establecer la comunicación directa entre la Defensoría del Consumidor y el oferente; **8)** La garantía de calidad y buen funcionamiento de entregables (sección VII) deberá ser de 1 año, iniciando a partir de la fecha de puesta en producción de todos los módulos desarrollados, se considerará como garantía lo siguiente: Error o defecto de sistema detectados por los usuarios finales o por las pruebas de seguimiento, verificación y control, realizadas por la Gerencia de Sistemas Informáticos, Errores de datos ocasionados por la carga inicial de catálogos o migraciones de los datos históricos del Sistema actual hacia el nuevo sistema, Falta de algún componente de análisis y/o diseño definido en los entregables, Fallos e inconsistencias de datos generados en los reportes de usuario, Lentitud en las transacciones y cargas masivas de datos ocasionados por deficiencias en la arquitectura de diseño de los módulos, 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, ausencia de bitácoras de cambios de datos, con base a lo reportado por la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, Defectos que afecten la integridad de la información ingresada mediante sistema. **C) PRODUCTOS A ENTREGAR (ENTREGABLES):** Con el objetivo de realizar el seguimiento y avance del proyecto, es importante especificar la documentación e información en digital de acuerdo a lo

*Paula*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

establecido en los numerales abajo descritos. Para cada unidad organizativa las cuales comprende: Dirección de Descentralización (Ventanillas Descentralizadas, Atención Telefónica), Dirección de Vigilancia de Mercado (Auditoría de Consumo, Seguridad y Calidad e Inspecciones) y Dirección Jurídica, se deberá entregar lo siguiente: **1) Plan de desarrollo:** 1.1) Planificación de actividades de desarrollo para los entregables de cada módulo; 1.2) Distribución de recurso humano necesario. **2. Metodología de desarrollo y plan de comunicación entre consultores y las unidades dueñas de los sub módulos:** 2.1) Responsables por unidad y consultores responsables de seguimiento; 2.2) Formas de contacto entre consultores y responsables de unidades; 2.3) Reuniones técnicas con el Equipo de Desarrollo de la Gerencia de Sistemas Informáticos. **3. Documento de Especificación de Requerimientos de Software:** 3.1) Requisitos Funcionales (casos de uso o historias de usuario); 3.2) 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). **4. Documento de Diseño de Software:** 4.1) Diagrama de la Arquitectura del Sistema; 4.2) Diseño de la seguridad de los métodos de la aplicación (usuarios, roles, unidades, oficinas) y firma electrónica; 4.3) Diseño de interfaces de usuario (Mockups) y documentos generados por sistema para impresión; 4.4) Diseño de reportaría requerida por los usuarios del sistema (Mockups); 4.5) Diseño de interfaces de comunicación con sistemas externos a la institución (RNPN) y servicios de mensajería de texto; 4.6) Diseño de la plantilla web a utilizar, Control de cambios de código fuente a través de Team Foundation Server; 4.7) Diagramas de bases de datos (entidad relación, diagrama conceptual, diagrama lógico, diagrama físico); 4.8) Diccionario de datos; 4.9) Diseño de ETL (Extracción Transformación y Carga) para integración con Sistemas Actuales, mediante herramientas Talend, Integration Services o Pentaho: **4.9.1) Dirección de Descentralización (Ventanillas Descentralizadas, Atención Telefónica); 4.9.2) Dirección Jurídica; 4.9.3) Dirección de Vigilancia de Mercado: 4.9.3.1) Auditoría de Consumo; 4.9.3.2) Unidad de Inspección; 4.9.3.3) Unidad de Seguridad y Calidad; 4.9.4) Tribunal Sancionador; 4.9.5) Dirección del Centro de Solución de Controversias.** 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; y, 5.4)

Paula Pappa



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 diagramas realizados (diagramas de bases de datos, y pantallas realizadas). 8) Desarrollo de los sub módulos de las unidades de la Defensoría del Consumidor de El Salvador. 9) Código fuente de los módulos y componentes de la totalidad del sistema en base a los requerimientos de los usuarios funcionando correctamente. 10) Proyecto de reportes de usuario y proyecto ETL. 11) Scripts SQL de bases de datos SQL Server funcionando correctamente (creación de tablas, procedimientos, triggers, funciones, constraints, etc). 12) Manual de Usuario. 13) Informe de carga de datos utilizando ETL en ambiente de pruebas. 14) Informe de resultados de capacitación de usuarios finales. 15) Bitácora de reuniones de Capacitación de usuarios para el uso del sistema. 16) Plan de pruebas. 17) Resultados de pruebas de usuario finales en ambiente de pruebas. 18) Resultados de pruebas de rendimiento de aplicación con cargas masivas de datos. 19) Informe de resultados de correcciones de errores o defectos post pruebas de usuarios finales. 20) Plan de implementación. 21) Manual de configuración del sistema y Bitácora de reuniones de capacitación a personal técnico para mantenimiento. 22) Implementación del Sistema en la Defensoría del Consumidor. 23) Informe de migración e integración de datos históricos de sistema actual al nuevo sistema (ETL). 24) Realización y Resultado de las pruebas sobre software implementado en producción: 24.1) Resultado de pruebas de usuarios finales. 24.2) Resultado de pruebas de rendimiento en producción. 25) Informe de corrección de errores o defectos generados post puesta en marcha de sistema en producción. **V) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado por la contratista en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor. **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 la 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

*Paula*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 la contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de **CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,650.00)**, equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de **(7.5) SIETE Y MEDIO 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:** La 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 **CUATRO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,650.00)**, 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)**

*Paul. Rojas*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**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. La 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 14/2021, 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

*Paul*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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, la contratista podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del 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:** La 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 la Contratista:

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 de junio de dos mil veintiuno.



Ing. Oscar Joaquín Ortíz Montano  
Director de Administración  
Defensoría del Consumidor

Representante Legal  
SSW, S.A. DE C.V.

*Paula Rojas*