



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 21/2021.

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ÓRTIZ MONTANO,

del domicilio de la ciudad y departamento 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

empleado, del domicilio departamento con Documento Único de Identidad Número de Identificación Tributaria en nombre y representación, en mi carácter de de la sociedad **ELECTRONICA, COMUNICACIONES Y SERVICIOS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **ECSSA EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de nacionalidad del departamento con Número de Identificación Tributaria y con Número de Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Presentación de Servicios (IVA) : _____ calidad que compruebo con:

1) fotocopia certificada por notario del testimonio de la escritura pública de Constitución de la Sociedad, otorgada a las trece horas del día _____ ante los

oficios notariales de _____ inscrita en el Registro de Comercio al número

_____ del Registro de Sociedades, del folio

_____ el

de _____, en la que consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio son los que he

expresado, y que su plazo es indeterminado; 2) Fotocopia Certificada por notario de la

credencial de la elección de Junta Directiva de la sociedad, celebrada a las ocho horas y diez

minutos del _____ inscrita en el

_____ del Registro de Sociedades, el

_____ en la que consta que resulté electo para el cargo de

_____ por un período de tres años, encontrándose vigente a esta fecha, por lo que me

encuentro facultado para otorgar este contrato, y en el transcurso del presente instrumento me

denominaré "LA CONTRATISTA", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de libre

gestión, otorgamos el presente **CONTRATO PARA "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

PREVENTIVO A CENTRAL TELEFONICA Marca _____, modelo OFFICE _____ y SERVIDORES

DELL, _____, que se registró de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de

la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y las cláusulas

que a continuación se detallan: I) OBJETO DEL CONTRATO: La contratista se obliga a realizar el

servicio de soporte y mantenimiento preventivo de la planta telefónica marca _____ modelo

_____ y servidores _____ de las oficinas de la Defensoría del Consumidor.

II) PRECIO Y FORMA DE PAGO: La contratante se compromete a pagar a la contratista en

concepto de precio por los servicios contratados, la cantidad de **CINCO MIL CIENTO SESENTA Y**

CONTRATO No. 21/2021

Página - 2 - de 8

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y DOS CENTAVOS (\$5,161.52), incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. Los pagos se realizarán de la siguiente manera: primera cuota parcial para el mes de junio de CUATROCIENTOS CUARENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA CON CUARENTA CENTAVOS (\$445.40), y seis cuotas mensuales de julio a diciembre de SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA CON DOS CENTAVOS (\$786.02). Los pagos se efectuarán sesenta días después de que la contratista presente la factura de consumidor final en la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría, en donde se elaborará un acta de recepción del servicio proporcionado, la cual será firmada por ambas partes; posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, donde emitirán el Quedan correspondiente, los cuales serán entregados únicamente a la persona que la contratista designe mediante carta, así mismo la contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria que designe 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 presentado. III) **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de seis (6) meses y diecisiete (17) días contados a partir del día catorce de junio al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, consistente en 6 visitas las cuales serán coordinadas con el administrador de contrato. IV) **OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** La contratista se obliga específicamente a: A) Cumplir con lo propuesto en su oferta Técnica y Económica y las condiciones de las Especificaciones Técnicas. Todo lo detallado en su oferta técnica se considerará de obligatorio cumplimiento para brindar el soporte técnico y mantenimiento preventivo de la planta telefónica marca y servidores B) **SERVICIO DE SOPORTE TECNICO:** La Contratista se obliga a proporcionar el personal asignado para el brindar el servicio de soporte técnico ante las fallas o

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

mal funcionamiento del software a una (1) Central Telefónica marca [redacted] y tres servidores [redacted], de conformidad a lo establecido a las siguientes especificaciones: 1) horario para soporte técnico ante fallas o mal funcionamiento del software en los siguientes horarios: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, sábados de 8:00 am a 2:00 pm; 2) soporte remoto a incidencias, con el acompañamiento del personal técnico de la Gerencia de Sistemas Informáticos; 3) visitas una vez al mes para atender incidencias y/o problemas de hardware o máquinas virtuales; 4) informe y/o hoja de servicio sobre las fallas descubiertas en visitas realizadas, colaborando en su diagnóstico y posible solución; 5) actualización del firmware y configuración durante el periodo que brinde se brinde el soporte técnico, acorde a los avisos que establezca el propietario de la licencia del software, asimismo las configuraciones que permitan las mejoras de las atenciones vía telefónica, cuando se requiera cambio de nombre o permiso de las extensiones, cambio de puerto; 6) proporcionar usuario y contraseña para acceso a portal de usuario para su administración; 7) reporte mensual de atención a incidencias y problemas; 8) soporte de reportería, ajuste y configuración de reportes que se soliciten por parte de la DC y corrección en caso de fallas o incongruencias de datos en servidor [redacted]; 9) realizar respaldo de todas las configuraciones y entregar a la Gerencia de Sistemas Informáticos; 10) establecer por escrito los canales de comunicación (telefónica, correo electrónico, Sistema de Ticket) para reportar las incidencias; 11) actualización de identificación de extensiones telefónicas; 12) habilitación de nuevas líneas para la creación de puntos de atención; 13) derivaciones de llamadas a otros equipos (celulares o líneas fijas), nombres de extensiones, permisos, configuraciones básicas en general, a lo establecido en la cláusula VI y las demás establecidas en la oferta Técnica y Económica. C) Proporcionará el mantenimiento preventivo en el mes de noviembre según lo contenida en la oferta técnica y acordada previamente con la administrador del contrato de Una (1) Central Telefónica marca [redacted] y [redacted] servidores [redacted], de acuerdo lo

Baile



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

establecido en cláusula VII de este contrato; D) **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA PLANTA TELEFONICA Y SERVIDORES:** Realizará el mantenimiento preventivo en el mes de , haciéndolo constar en un documento que contendrá la descripción rutinaria del servicio, con sus observaciones y repuestos utilizados, si fuere el caso. Dicho documento será firmado y sellado por el contratista y el encargado de la oficina que reciba el servicio. E) Deberá realizar el mantenimiento dentro del siguiente horario más conveniente que no afecte los servicios de atención que será en coordinación de Administrador de Contrato y Gerencia de Call Center. F) El mantenimiento preventivo de Planta Telefónica deberá brindarse de acuerdo a la siguiente especificación: 1) el mantenimiento debe realizarse en el mes de noviembre; 2) como parte de la Arquitectura de la Planta Telefónica, deberá realizar las actividades siguientes: Limpieza de Hardware, Reinicio de Servidor y posterior apagado de equipo, Medición de entrada de voltajes, Des-energización del equipo, Desmontaje de equipo, Limpieza de fuente de poder, disco duro, gabinetes, teclado, conexiones, memorias, ventiladores, entre otros; 3) revisión del rendimiento de los equipos, gestionando, identificando y corrigiendo las causas que puedan afectar los tiempos de atención en el centro de llamadas. El contratista proporcionara garantía por el servicio prestado sin costo alguno, si el problema es ocasionado por la falla que originó el servicio. V) **PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El período de prestación del servicio es del diecisiete (17) de junio a diciembre de dos mil veintiuno VI. **LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los servicios de mantenimiento serán realizados en las siguientes direcciones: 1) Defensoría del Consumidor ubicado en Calle Circunvalación N° 20 Plan de la Laguna Antigua Cuscatlán, La Libertad; 2) Oficina del Tribunal Sancionador, ubicada en final 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" número 5143, Colonia Escalón, VII) **FORMA DE PAGO:** Las facturas de consumidor final deberán de traer adjunto el reporte de mantenimiento realizado, el cual deberá contar con la firma y sello de los responsables de cada uno de las oficinas de la Defensoría del Consumidor, y deben ser presentadas los primeros dieciséis días de cada mes en la Gerencia de Sistemas

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Informáticos, donde se elaborará el acta de recepción, la cual será firmada por el(la) Administrador (a) de contrato y el contratista. Los pagos se efectuarán sesenta días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final. Asimismo, se hará la retención del 1% según los establecido en oficio No. 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentada. **VIII) OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La Defensoría del Consumidor se compromete a: a) Pagar a la Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil veintiuno; y b) la contratante a través de la Gerencia de Sistemas Informáticos coordinara Las actividades de soporte técnico relacionadas al funcionamiento de la planta, reportes y funcionalidad operativa, serán avaladas y firmadas, por la jefatura de la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor y las actividades de acceso físico a data center, configuraciones y relacionado a hardware y software, serán acompañados por la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor. **IX) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil veintiuno. **X) 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), el (la) administrador(a) del contrato será el (la) Gerente de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento. **XI) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión a esta cláusula dará lugar a la caducidad del contrato, y además se podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XII) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la contratista otorgará a favor de la Defensoría del Consumidor una garantía de cumplimiento de contrato mediante fianza por el valor de **QUINIENTOS DIECISEIS DÓLARES**

Paula.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CON QUINCE CENTAVOS (\$516.15), que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá vigencia de siete meses y medio (7) meses contados desde la orden de inicio emitida por el administrador del contrato, y deberá entregarse a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta si la Contratista la requiere, cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales

XIII) CAUSALES DE EXTINCIÓN: Este 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 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.

XIV) SANCIONES POR ATRASOS IMPUTABLES A LA CONTRATISTA: Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del Artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista 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.

XV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES: Forman parte de este Contrato y se tienen como incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo, los siguientes documentos: a) Oferta técnica y económica de la contratista, b) Especificaciones Técnicas del Servicio, y c) Garantía de cumplimiento de contrato.

XVII) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA: El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en el artículo 83-A de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, siempre que concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, y b) cuando existan nuevas necesidades por causas imprevistas. En tales casos la

Paula


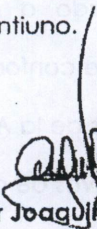


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **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:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique, y 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 caso 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: vaci@defensoria.gob.sv. La contratista señala:

ciudad y departamento correo electrónico:

Así nos expresamos la y el otorgante, 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 junio de dos mil veintiuno.



Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montaña
Director de Administración
Defensoría del Consumidor

ECSSA EL SALVADOR S.A. DE C.V.

Paul