



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

"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."

CONTRATO N° 2/2023

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de

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 homologado número

actuando

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 de

con Número de Identificación Tributaria

y con Número de Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Presentación de Servicios (IVA)

calidad que compruebo con: 1) Fotocopia Certificada por notario del testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad "ECSSA EL SALVADOR, S.A. DE C.V.", 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 veinte de

CONTRATO No. 2/2023

Página - 1 - de 7

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

enero de dos mil once, 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 diez horas del día _____ inscrita en el Registro de Comercio al número _____ folio del _____,

del Registro de Sociedades, el _____

en la que consta que resulté electo para el cargo por un período de tres años, encontrándose vigente a esta fecha; 3) Certificación de acuerdo de Junta Directiva de la sociedad, celebrada en la ciudad de San Salvador a los _____

extendida con fecha _____ por el Vocal de Junta

Directiva, _____ en la que consta que se acuerda autorizar al _____ de la sociedad,

_____ para que en nombre la sociedad/comparezca a la firma de contrato, 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 TELEFÓNICA Marca AVAYA, modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y SERVIDORES DELL, modelo R30", 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 las cláusulas que a continuación se detallan: I) OBJETO DEL CONTRATO: La contratista se obliga a prestar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo a la Central Telefónica marca AVAYA, modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y servidores DELL, modelo R30 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 OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y SEIS CENTAVOS (\$8,836.56), incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. Los pagos se realizarán mediante doce (12) cuotas mensuales del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés de SETECIENTOS TREINTA Y SEIS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS (\$736.38). 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

Handwritten signature



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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. 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 quince días del siguiente mes en el cual se ha prestado el servicio en la Gerencia de Sistemas Informáticos, donde se elaborará el acta de recepción, la cual será firmada por el(la) Administrador (a) de contrato y el contratista.

III) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del presente Contrato DOCE (12) MESES contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés, de acuerdo a programación visitas mensuales y especificaciones técnicas establecidas 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 AVAYA IP OFFICE 500 V2 R11 y 3 servidores marca DELL modelo R-30.

b) **BRINDAR EL 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 mal funcionamiento del software a una (1) Central Telefónica marca AVAYA modelo IP OFFICE 500 V2 R11 y tres servidores marca DELL, modelo R-30, 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 (8:00 am a 4: 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. Las actividades de acceso físico a datacenter, configuraciones y todo relacionado a hardware y software,**

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

serán acompañados por un(a) técnico(a) de la Gerencia de Sistemas Informáticos de la Defensoría del Consumidor; 4) Informe y/u hoja de servicio sobre las fallas descubiertas en visitas realizadas, colaborando en su diagnóstico y posible solución, será remitido por correo electrónico a Gerente(a) de Sistemas Informáticos, con copia a Gerente(a) de Atención Descentralizada; 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, entregados a Gerente(a) de Atención de Descentralizada; 7) Reporte de atención a incidencias y problemas serán informados por correo electrónico al Gerente(a) de Sistemas Informáticos, con copia al Gerente(a) de Atención Descentralizada; 8) Soporte de reportes, 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 ACR de Avaya; 9) Realizar respaldo de todas las configuraciones y entregar a la Gerencia de Sistemas Informáticos (esto se realizará en las visitas mensuales); 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, y las demás establecidas en la oferta Técnica y Económica. c) MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA PLANTA TELEFONICA Y SERVIDORES: Realizará el mantenimiento preventivo en el mes de octubre, 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. El mantenimiento deberá ser realizado en el horario más conveniente y que no afecte los servicios de atención, el cual deberá ser coordinado con el Administrador de Contrato y Gerencia de Atención Descentralizada. d) EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE PLANTA TELEFÓNICA AVAYA DEBERÁ BRINDARSE DE ACUERDO A LAS SIGUIENTE ESPECIFICACIONES: 1) El mantenimiento debe realizarse en el mes de octubre; 2) Como parte de la Arquitectura de la Planta Telefónica, deberá realizar las actividades siguientes: Limpieza de Hardware, Reinicio de

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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, Revisión del rendimiento de los equipos, gestionando, identificando y corrigiendo las causas que puedan afectar los tiempos de atención en el centro de llamadas; y, 3) Presentar informe y/o hoja de servicio sobre las actividades realizadas. El contratista proporcionara garantía por el servicio prestado sin costo alguno, si el problema es ocasionado por la falla que originó el servicio. V) **LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** Los servicios de mantenimiento serán realizados en las siguientes direcciones: 1) en el edificio de la Defensoría del Consumidor ubicado en Calle Circunvalación N° 20 Plan de la Laguna Antigua Cuscatlán, La Libertad; 2) Oficina del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, ubicada en final 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" número 5143, Colonia Escalón, San Salvador. VI) **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 veintitrés; y b) la contratante a través de la Gerencia de Sistemas Informáticos coordinará 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. VII) **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 veintitrés. VIII) **DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la 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. IX) **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. X) **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

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

mediante fianza por el valor de OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES DÓLARES CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS (\$883.66), que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá vigencia de TRECE (13) meses contados desde la orden de inicio del contrato, y deberá ser emitida a nombre de la Defensoría del Consumidor y presentarse a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), 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. XII) **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 y demás normativa aplicable. XIII) **SANCIONES POR ATRASOS IMPUTABLES A LA CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del artículo 86 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 85 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. XIV) **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) Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión N.º 02/2023, y c) Garantía de cumplimiento de contrato. XV) **MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prórroga en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en los artículos 83 y 83-A de la LACAP, siempre que concorra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la 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. XVI) **SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la LACAP con excepción del arbitraje, XVII) 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 someterá. XVII) 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: 2526-9049 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv. La contratista señala:

y correos electrónicos:

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 seis días del mes de enero de dos mil veintitrés.



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

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

Parte