



CONTRATO DE SERVICIO No. 18/ 2012
REFERENTE A SERVICIO DE SITIO DE CONTINGENCIA PARA EL BANCO
DE DESARROLLO DE EL SALVADOR
DERIVADO DE PROCESO DE LIBRE GESTIÓN No. LG- 318/2012

Nosotros: OSCAR EDUARDO LINDO FUENTES, de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación, en mi calidad de Director Presidente y Representante Legal, del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR** que podrá abreviarse **BDES**, Institución Pública de Crédito, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED], que en el transcurso del presente instrumento se denominará "**La Institución Contratante o BDES**"; y **RAFAEL GONZALEZ ZEPEDA**, de [REDACTED] años de edad, Ejecutivo Empresarial, de este domicilio, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación en mi calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial de la Sociedad **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que se abrevia **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento me denominaré "**El Contratista**", convenimos en celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SITIO DE CONTINGENCIA PARA EL BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, a favor del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, el cual se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, y su Reglamento, los Términos de Referencia y en especial a las obligaciones, condiciones y pactos establecidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de arrendamiento de espacio físico en centro de datos especializado, con el objetivo de 1. Mantener servidores funcionando en contingencia con información reciente de producción en un ambiente que ofrezca condiciones de seguridad y operativas para el BANDESAL; y 2. Contar con disponibilidad de oficinas en un sitio de contingencia para que el banco continúe operando en caso de desastres o no disponibilidad de los equipos en producción, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato.

1



SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el BDES, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el BDES a Los Términos de Referencia, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el concursante ganador a solicitud del BDES, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de esta contrato, en su caso; g) las Garantías y h) Acuerdo de Niveles de Servicio. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último.

TERCERA: PLAZO.

El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **UN AÑO**, contado a partir del primero de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos 83, 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso 2° de la LACAP.

CUARTA: PRECIO.

El monto del presente contrato será de **TRECE MIL DIECISIETE DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$13,017.60)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

QUINTA: FORMA DE PAGO.

El pago por estos servicios se hará en forma mensual por medio de doce cuotas mensuales de **UN MIL OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, todo de acuerdo a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Jefatura de la UACI y Servicios Administrativos del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal, de conformidad a lo dispuesto en los Términos de Referencia. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de **TREINTA DÍAS CALENDARIO**, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES.

SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.

La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes.

SÉPTIMA: GARANTIAS.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**. El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de cinco días hábiles posteriores al recibo de éste contrato debidamente legalizado, una fianza o garantía bancaria por el monto de **UN MIL TRESCIENTOS UN DÓLARES CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,301.76)**, equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%), del valor total del contrato, que garantice que cumplirá con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más CIENTO CINCUENTA DÍAS calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo 94 de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes.

OCTAVA: PROHIBICIONES.

Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

NOVENA: MULTAS POR MORA.

A) MULTAS POR MORA.

En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo 85 de la LACAP.

B) OTRAS SANCIONES.

Métricas del Servicio

El encargado por parte del proveedor será el responsable de realizar la medición de los niveles, para ello emitirá mensualmente un informe, que deberá entregar al BANDESAL los primeros 5 días hábiles del mes.

La toma de datos sobre el cumplimiento de los indicadores se realizará a través de diferentes herramientas internas de las que el proveedor deberá de disponer para brindar el servicio.

Para brindar adecuadamente el servicio, el proveedor deberá contar con un NOC y un Centro de Llamadas que permita darle seguimiento a las solicitudes de BANDESAL.

Se penalizará con el 5% del valor de la factura del mes por cada indicador no cumplido.

3


Las métricas de servicio son:

Indicador	Meta	Soporte para verificación	Penalización
Incidentes reportados por BANDESAL	Todos los incidentes relacionados al servicio deben ser resueltos con un tiempo máximo de 2 horas	Reporte de casos, indicando la hora de notificación y de resolución	Algún incidente se resolvió en un tiempo superior a 2 horas
Disponibilidad de los equipos de BANDESAL	Todos los equipos deben estar encendidos salvo por actividades de mantenimiento o causas imputables al BANDESAL	BANDESAL generará y remitirá bitácora al proveedor	Menos del 99.72% del tiempo en el mes los equipos de BANDESAL estuvieron encendidos (excluyendo actividades mantenimiento programado y causas imputables al BANDESAL)
Disponibilidad en la infraestructura de: <ul style="list-style-type: none"> - Suministro eléctrico. - UPS - Plantas Generadoras - Temperatura y Humedad 	La infraestructura del proveedor deberá de estar disponible siempre	Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor	Menos del 99.74% del tiempo en el mes la infraestructura no ha estado disponible
Disponibilidad del sistema de seguridad	El sistema de seguridad proveedor deberá de estar disponible siempre	Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor	Menos del 98.97% del tiempo en el mes el sistema de seguridad no estuvo disponible

DÉCIMA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.

Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal o apoderado debidamente autorizado de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos "este Contrato" o "el presente Contrato" incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A y 83-B de la LACAP.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la modificación o prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso segundo de la LACAP.

DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIÓN UNILATERAL.

Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la Institución Contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato.

DÉCIMA TERCERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo de la Gerencia de Tecnología, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. 82 Bis de la LACAP.

DECIMA CUARTA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.

La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista y el Administrador del contrato. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago.

DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.

El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al

5


descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. 10 numeral 19 y 20 de dicha Ley.

DÉCIMA SEXTA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras.

DÉCIMA SÉPTIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP.

DÉCIMA OCTAVA: TERMINACIÓN BILATERAL.

De conformidad al artículo 95 de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales o apoderados debidamente autorizados de las partes, previas las aprobaciones correspondientes.

DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda controversia que surgiera durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 164 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a

acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente.

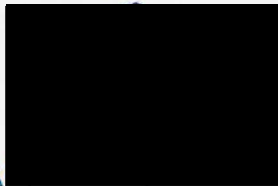
VIGÉSIMA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para los efectos jurisdiccionales del presente contrato, las partes nos sometemos a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la LACAP. Asimismo señalamos esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos expresamente.

VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES.

Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: la Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio World Trade Center Torre II, Nivel 4, 89 Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en Calle Loma Linda Número Doscientos Cuarenta y Seis, Colonia San Benito, San Salvador.

En fe de lo cual firmamos éste contrato en dos ejemplares originales de igual tenor y valor, en la ciudad de San Salvador, a los seis días del mes de diciembre del año dos mil doce.



Banco de Desarrollo de El Salvador

El Contratista

GBM DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.

En la ciudad de San Salvador, a las doce horas del día seis de diciembre del año dos mil doce. Ante mí, **PABLO JOSÉ ZELAYA MELÉNDEZ**, Notario, de este domicilio, **COMPARECEN:** por una parte el Ingeniero **OSCAR EDUARDO LINDO FUENTES**, quien es de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, persona de mi conocimiento, portador de su Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación, en su calidad de Director Presidente y Representante Legal, del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR** que podrá abreviarse **BDES**, Institución Pública de Crédito, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

y

con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED]

[REDACTED], que en el transcurso del presente instrumento se denominará "**La Institución Contratante o BDES**"; y el señor **RAFAEL GONZALEZ ZEPEDA**, quien es de [REDACTED] años de edad, Ejecutivo Empresarial, de este domicilio, a quien hoy conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED], quien actúa en nombre y representación en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial de la Sociedad **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, que se abrevia **GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento me denominaré "**El Contratista**", cuya personería al final relacionaré; y en las calidades en que actúan, **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las firmas y obligaciones contenidas en el documento que antecede, documento redactado, fechado y firmado en la ciudad de San Salvador, en esta misma fecha y año, por medio del cual convinieron en celebrar un "**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SITIO DE CONTINGENCIA PARA EL BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**", el cual, se registrá por las cláusulas contenidas en el anterior documento que literalmente DICEN:

"*******PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de arrendamiento de espacio físico en centro de datos especializado, con el objetivo de 1. Mantener servidores funcionando en contingencia con información reciente de producción en un ambiente que ofrezca condiciones de seguridad y operativas para el BANDESAL; y 2. Contar con disponibilidad de oficinas en un sitio de contingencia para que el banco continúe operando en caso de desastres o no disponibilidad de los equipos en producción, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de este contrato.

SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el BDES, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el BDES a Los Términos de Referencia, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el concursante ganador a solicitud del BDES, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de esta contrato, en su caso; g) las Garantías y h) Acuerdo de Niveles de Servicio. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último.

TERCERA: PLAZO. El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **UN AÑO**, contado a partir del primero de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos ochenta y tres, ochenta y tres-A, ochenta y tres-B, ochenta y seis y noventa y dos inciso segundo de la LACAP.

CUARTA: PRECIO. El monto del presente contrato será de **TRECE MIL**

DIECISIETE DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). **QUINTA: FORMA DE PAGO.** El pago por estos servicios se hará en forma mensual por medio de doce cuotas mensuales de UN MIL OCHENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, todo de acuerdo a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Jefatura de la UACI y Servicios Administrativos del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal, de conformidad a lo dispuesto en los Términos de Referencia. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de TREINTA DÍAS CALENDARIO, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES. **SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.** La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. **SÉPTIMA: GARANTIAS.** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de cinco días hábiles posteriores al recibo de éste contrato debidamente legalizado, una fianza o garantía bancaria por el monto de **UN MIL TRESCIENTOS UN DÓLARES CON SETENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, equivalente al DIEZ POR CIENTO, del valor total del contrato, que garantice que cumplirá con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más CIENTO CINCUENTA DÍAS calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo Noventa y Cuatro de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes. **OCTAVA: PROHIBICIONES.** Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **NOVENA: A) MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. **B) OTRAS SANCIONES.** Métricas del Servicio El encargado por parte del proveedor será el responsable de realizar la medición de los niveles, para ello emitirá mensualmente un informe, que deberá entregar al BANDESAL los primeros cinco días hábiles del

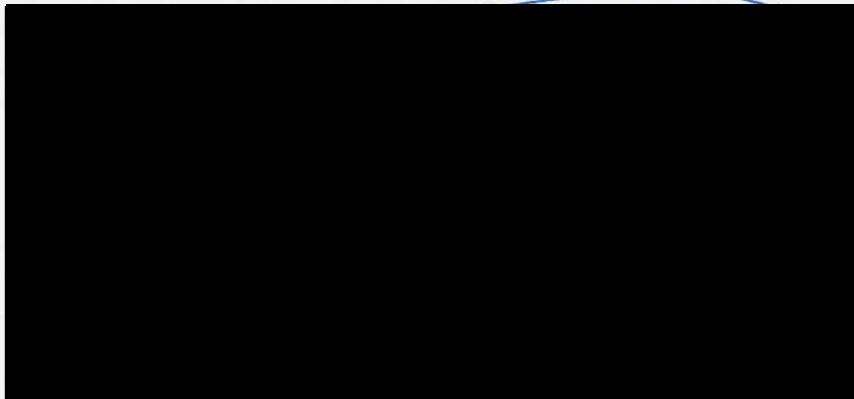
mes. La toma de datos sobre el cumplimiento de los indicadores se realizará a través de diferentes herramientas internas de las que el proveedor deberá de disponer para brindar el servicio. Para brindar adecuadamente el servicio, el proveedor deberá contar con un NOC y un Centro de Llamadas que permita darle seguimiento a las solicitudes de BANDESAL. Se penalizará con el cinco por ciento del valor de la factura del mes por cada indicador no cumplido. Las métricas de servicio son: Indicador, Meta, Soporte para verificación, Penalización, Incidentes reportados por BANDESAL, Todos los incidentes relacionados al servicio deben ser resueltos con un tiempo máximo de dos horas, Reporte de casos, indicando la hora de notificación y de resolución, Algún incidente se resolvió en un tiempo superior a dos horas Disponibilidad de los equipos de BANDESAL Todos los equipos deben estar encendidos salvo por actividades de mantenimiento o causas imputables al BANDESAL, BANDESAL generará y remitirá bitácora al proveedor Menos del noventa y nueve punto setenta y dos por ciento del tiempo en el mes los equipos de BANDESAL estuvieron encendidos (excluyendo actividades mantenimiento programado y causas imputables al BANDESAL) Disponibilidad en la infraestructura de: - Suministro Eléctrico. -UPS - Plantas Generadoras -Temperatura y Humedad La infraestructura del proveedor deberá de estar disponible siempre Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor Menos del noventa y nueve punto setenta y cuatro por ciento del tiempo en el mes la infraestructura no ha estado disponible Disponibilidad del sistema de seguridad El sistema de seguridad proveedor deberá de estar disponible siempre Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor Menos del noventa y ocho punto noventa y siete por ciento del tiempo en el mes el sistema de seguridad no estuvo disponible **DÉCIMA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.** Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal o apoderado debidamente autorizado de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos "este Contrato" o "el presente Contrato" incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos ochenta y tres -A y ochenta y tres -B de la LACAP. **DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la modificación o prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos ochenta y tres -A, ochenta y tres -B, ochenta y seis y noventa y dos inciso segundo de la LACAP. **DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIÓN UNILATERAL.** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u

otras circunstancias, la Institución Contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato. **DÉCIMA TERCERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo de la Gerencia de Tecnología, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. Ochenta y dos Bis de la LACAP. **DECIMA CUARTA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.** La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista y el Administrador del contrato. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago. **DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.** El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. diez numeral diecinueve y veinte de dicha Ley. **DÉCIMA SEXTA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.** Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por

las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras. **DÉCIMA SÉPTIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP. **DECIMA OCTAVA: TERMINACIÓN BILATERAL.** De conformidad al artículo Noventa y Cinco de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales o apoderados debidamente autorizados de las partes, previas las aprobaciones correspondientes. **DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Toda controversia que surgiere durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 164 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente. **VIGÉSIMA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales del presente contrato, las partes nos sometemos a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la LACAP. Asimismo señalamos esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos expresamente. **VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: la Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio World Trade Center Torre II, Nivel Cuatro, Ochenta y Nueve Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en Calle Loma Linda Número Doscientos Cuarenta y Seis, Colonia San Benito, San Salvador. "*****". Y yo, la suscrita Notario, **DOY FE: I)** Que las firmas que aparecen al calce del anterior documento, son auténticas, por haber sido puestas de su puño y letra y a mi presencia por los comparecientes; **II)** De ser legítima y suficiente la personería con que actúa el **OSCAR EDUARDO LINDO FUENTES**, por haber tenido a la vista: **A.** La *Ley del Sistema Financiero para Fomento al Desarrollo*, en adelante llamada "**Ley del SFFD**", contenida en el Decreto Legislativo número ochocientos cuarenta y siete de fecha veintidós de septiembre de dos mil once y publicado en el Diario Oficial número ciento noventa y siete, Tomo número trescientos noventa y tres, de fecha veintiuno de octubre de dos mil once, vigente desde el diecinueve de enero de dos mil doce, de la cual consta que: **a)** según el artículo uno se crea el *Banco de Desarrollo de*

El Salvador como una Institución Pública de Crédito, autónoma, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio y que su domicilio es el que se ha mencionado; **b)** según el artículo dos, el Banco tiene como su principal objetivo promover, con apoyo financiero y técnico, el desarrollo de proyectos de inversión viables y rentables de los sectores productivos del país, pudiendo realizar los actos que se indican en la Ley del SFFD, particularmente en los artículos cuatro, cincuenta y cinco y en el setenta y cuatro; **c)** según el artículo cuatro dentro de las facultades está la de otorgar actos como el aquí celebrado; **d)** según el artículo dieciséis la dirección y administración del Banco estará a cargo de una Junta Directiva, la cual deberá cumplir con las atribuciones y funciones establecidas en dicha ley; **e)** según el artículo diecisiete la Junta Directiva estará integrada, entre otros, por un Presidente nombrado por el Presidente de la República para un período de cinco años, salvo para los miembros de la Junta Directiva que se nombre al momento de entrar en vigencia la Ley del SFFD, que serán electos para un período que vence el *treinta y uno de mayo de dos mil catorce*, de acuerdo al artículo noventa y nueve de la Ley del SFFD; **f)** según el artículo veintidós, la administración directa de los negocios del Banco estará a cargo del Presidente de la Junta Directiva quien además ejercerá la representación legal del Banco, estando facultado para que en su nombre y representación celebre todos los actos y contratos en que aquel tenga interés, así como también para contraer toda clase de obligaciones, de conformidad a lo regulado en dicha ley, pudiendo delegar su facultad en apoderados nombrados al efecto, teniendo que vigilar la marcha general del Banco y de los Fondos que administre; **g) que, para los efectos legales que puedan ser necesarios, según el artículo noventa y cinco de la Ley del SFFD, el BDES sucede por ministerio de ley en todos sus bienes, derechos y obligaciones, inclusive las laborales, al BANCO MULTISECTORIAL DE INVERSIONES, en adelante llamado "el BMI". Esto en virtud de que el artículo ciento dos de la Ley del SFFD derogó la Ley de Creación del Banco Multisectorial de Inversiones y sus reformas.** B. Certificación expedida en la ciudad de San Salvador, el día uno de marzo del año dos mil doce, por el Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, Ricardo Guillermo Marroquín Peñate, de la cual consta que el día uno de marzo del año dos mil doce, fue emitido el acuerdo ejecutivo número noventa y ocho por el Señor Presidente de la República, quien en uso de sus facultades legales de conformidad a lo establecido en la Ley del SFFD, nombró a partir de dicha fecha, para el periodo legal de funciones que finaliza el día *treinta y uno de mayo del año dos mil catorce*, Presidente de la Junta Directiva del Banco, al Ingeniero Oscar Eduardo Lindo Fuentes, periodo que se encuentra vigente, habiendo rendido ya el Presidente nombrado la correspondiente protesta constitucional. C. Punto IX del Acta de Sesión de Junta Directiva número VEINTICINCO/DOS MIL DOCE, de fecha diecinueve de noviembre del año dos mil doce, en el cual consta la adjudicación de este contrato a favor de GBM DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.; y, **III) De ser legítima y suficiente la personería con que actúa el Señor RAFAEL GONZÁLEZ ZEPEDA, por haber tenido a la vista: El Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial Administrativo otorgado en esta ciudad, a las once horas del día veintinueve de**

septiembre del año dos mil diez, ante los oficios del Notario Doctor Enrique Borgo Bustamante, inscrita en el Registro de Comercio bajo el Número TREINTA Y SEIS del Libro UN MIL CUATROCIENTOS TRECE del Registro de Otros Contratos Mercantiles, en la que consta que la Ingeniera Fantina Linet Andino Rivera, en su carácter de Directora Vicepresidente de dicha Sociedad, confirió al compareciente Poder General Administrativo y Judicial, con facultades entre otras de celebrar actos como el presente, estando en dicha escritura plenamente establecida y comprobada la existencia legal de la sociedad, lo mismo que la personería de la Ingeniero Fantina Linet Andino Rivera. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de cuatro folios útiles; y leída que les fue por mí íntegramente, en un solo acto ininterrumpido, la ratifican y para constancia firman conmigo en dos ejemplares originales de igual tenor y valor. **DOY FE.**



**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS
PROPORCIONADO POR GBM DE EL SALVADOR A BANDESAL**



SERVICIO DE OFICINAS DE CONTINGENCIA

1. OBJETO:

El objeto del presente Acuerdo de Niveles de Servicios consiste en establecer las condiciones bajo las cuales se registrarán las partes contratantes, estipulando los derechos y obligaciones que nacen del presente instrumento, el cual constituye la manifestación de voluntad de las partes.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

GBM pone a disposición del BANDESAL el servicio de Oficina de Contingencia la cual cuenta con aire acondicionado, puerta con llave para el acceso y será de uso exclusivo para el BANDESAL. El servicio de oficina de contingencia cuenta con las siguientes características:

1. 5 puestos de trabajo permanentes que se utilizarán durante la contingencia con las siguientes características:
 - Área de 0.60 x 0.60 m por puesto de trabajo
 - Escritorio individual con su respectiva silla.
 - Punto de red.
 - Tomas de UPS para los equipos
2. Cableado de Red LAN privada, con sus puntos de red conectados directamente al equipo de comunicaciones de BANDESAL.
3. Un punto de red de la red privada y toma de UPS adicional dentro de la oficina
4. Acceso a los siguientes servicios los cuales se le hará su cargo respectivo según detalle en la oferta económica de servicios adicionales:
 - Impresión de 20ppm por red o USB.
 - Fax
 - Fotocopiadora
 - Teléfono dentro de la oficina con salida a números fijos, celular e internacional
5. Disponibilidad de sala de reuniones en caso sea necesario sujeta a disponibilidad.

6. Oficinas con aire acondicionado, puerta con llave para el acceso y serán de uso exclusivo del BANDESAL mientras dure la contingencia
7. El sitio cuenta con vigilancia 24X7
8. Estacionamiento para al menos 5 vehículos con un máximo de 7, en el evento de una contingencia.
9. Planta de Emergencia automática que garantice el suministro de energía, aire acondicionado, red e impresión en caso de falla del suministro eléctrico.
10. Un simulacro del plan de contingencia previamente programado por ambas partes.

3. LUGAR DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

La oficina de contingencia esta dentro de las instalaciones de GBM de El Salvador en Calle Loma Linda No. 246 Colonia San Benito, San Salvador.

Para atender los requerimientos referentes al servicio de Co-location, el BANDESAL podrá comunicarlos directamente al Coordinador del Data Center en horas hábiles y en horas no hábiles al Regional Service Desk, el cuál opera 7x24x365. El teléfono habilitado para recepción de llamados, es el siguiente: 2268-6600

4. HORARIO DEL SERVICIO:

La disponibilidad del Sitio de Contingencia tendrá un horario de lunes a domingo, desde las cero horas hasta las veinticuatro horas, durante todo el periodo decretado como contingencia.

5. PLAZO:

El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de DOCE MESES, contados a partir del día uno de enero del año dos mil trece al treinta y uno de diciembre de dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos 83, 86 y 92 inciso 2° de la LACAP.

6. OBLIGACIONES DE GBM:

GBM tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Proveer los recursos y medios necesarios para brindar los servicios, cumpliendo con los niveles de calidad acordados en el literal 10 del presente documento en forma oportuna y eficiente.



- b) Mantener o mejorar las características del sistema de seguridad, sistema de detección y extinción de incendios, sistema de aire acondicionado y sistema eléctrico redundante descrito en la oferta para la prestación de los servicios
- c) Asignar un responsable del servicio de Co-location quien atenderá al BANDESAL y será el contacto durante la ejecución del servicio.
- d) Proteger los equipos del BANDESAL instalados en el DATA CENTER.
- e) Elaborar y generar los informes necesarios para medir y evaluar el servicio.
- f) Revisar junto con BANDESAL los informes y las penalizaciones.

7. OBLIGACIONES DEL BANDESAL:

El BANDESAL tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Proveer una lista con los nombres de las personas autorizadas para el ingreso al Data Center, así como los responsables o las personas autorizadas para modificar o cambiar los permisos de autorizaciones de ingreso al data center, DUI's y teléfonos del personal descrito.
- b) Indicar la persona autorizada para declarar una situación de contingencia.
- c) Establecer el enlace de comunicaciones entre GBM y el BANDESAL
- d) Proveer un inventario del equipo instalado en el Data Center de GBM.
- e) El licenciamiento del software instalado en sus equipos.
- f) Responder por los aplicativos instalados en dichos equipos.
- g) Proveer el equipo de seguridad lógica a los servidores instalados en el Data Center de GBM
- h) Velar por la calidad e integridad de la información que se mantenga en los servidores así como en los equipos de comunicaciones.
- i) Respaldos de programas, datos, configuraciones, etc. de todos los equipos propiedad del cliente.

8. DESIGNACION DEL PERSONAL ASIGNADO POR LAS PARTES:

El BANDESAL designa a continuación el personal autorizado para ingresar al DATA CENTER y al mismo tiempo los faculta para ingresar acompañados de otro personal del Banco o de terceros: **Celia Rodríguez, Gerente de Tecnología**, con Documento Único de Identidad: cero cero siete cinco uno nueve tres ocho – cinco; a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero seis dos, **celular:** siete ocho cinco cinco ocho seis uno ocho, **residencia:** dos dos dos cuatro cero cero tres cero. **José Mario Hernández, Jefe de Soporte**, con Documento Único de Identidad: cero cero nueve seis siete ocho cinco nueve – uno; a quien se podrá ubicar

en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero seis siete, **celular:** siete ocho cinco nueve – cinco cero tres nueve, **residencia:** dos dos dos nueve – cero cuatro uno siete, **Nelson Chacón, Ingeniero de Soporte**, con Documento Único de Identidad: cero uno seis nueve tres siete uno siete – seis; a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero dos nueve, **celular:** siete nueve uno cero – uno uno ocho dos, **residencia:** dos uno dos cuatro – cuatro cuatro seis seis.

El Contratista designa a continuación el personal responsable del DATA CENTER: Coordinador: Francisco Javier Soriano Fuentes, a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: oficina: dos dos cinco cero - cinco seis cero cero, extensión: tres mil doscientos treinta y seis, celular: dieete ocho cinco nueve – uno cero nueve siete; y Operador: Jaime Alemán, a quien se podrá ubicar en el siguiente número de teléfono dos dos cinco cero - cinco seis cero cero, extensión tres mil doscientos cincuenta y dos.

Las partes notificarán por escrito cualquier cambio en esta lista, con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación.

9. METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN:

Los procedimientos o aspectos a considerar en la prestación del servicio, serán los siguientes:

Procedimiento para habilitar la Oficina Sitio de Contingencia BANDESAL:

- a. El BANDESAL notifica al REGIONAL SERVICE DESK de GBM al dos dos seis ocho seis seis cero cero la activación del Plan de Contingencia BANDESAL y el encargado del BANDESAL se traslada a la oficina sitio de contingencia.
- b. El REGIONAL SERVICE DESK notifica al personal de GBM responsable del servicio de oficinas y confirma la activación del Plan de Contingencia.
- c. GBM habilita la oficina con las facilidades definidas en este Acuerdo de Niveles de Servicios, en un tiempo no mayor a dos horas. Este tiempo contara a partir de la notificación por parte de BANDESAL a GBM a través del REGIONAL SERVICE DESK
- d. GBM notifica a BANDESAL que la Oficina Sitio Contingencia se encuentra habilitada.
- e. El contacto designado por el BANDESAL se presenta a GBM para que junto con el Administrador de Data Center verifican que la oficina habilitada cumpla con los requerimientos, condiciones y servicios pactados.



- f. El contacto designado por el BANDESAL junto con el contacto de GBM y/o el Administrador de Data Center determinan el inicio de operación de la Oficina Sitio de Contingencia.
- g. El contacto de GBM entrega llave de la Oficina Sitio de Contingencia al contacto designado por el BANDESAL.
- h. El contacto designado por el BANDESAL entrega al contacto designado por GBM lista del personal autorizado para ingresar a la oficina de contingencia quien gestionará con la seguridad del sitio de contingencia, para que el personal del BANDESAL pueda ingresar a dichas instalaciones.
- i. El contacto designado por el BANDESAL notifica a las autoridades del BANDESAL que el Sitio de Contingencia está listo para operar.
- j. El contacto designado por el BANDESAL y el contacto GBM elaboran un acta de entrega y recibo del sitio de contingencia, detallando todas las condiciones en que se ha recibido, así como, detalle de problemas y gestión.

Procedimiento de ingreso a la Oficina Sitio de Contingencia:

- a. El personal del BANDESAL se presenta a las oficinas GBM, se identifica y solicita ingresar a la Oficina Sitio de Contingencia asignada al BANDESAL.
- b. El responsable de GBM, verifica si la persona que solicita ingreso está en la lista del personal autorizado, sino se encuentra deberá solicitar la respectiva autorización.
- c. Si se trata de personal no empleado del BANDESAL, el responsable GBM deberá asegurarse que vaya acompañado de un empleado del BANDESAL.
- d. Si todo esta correcto GBM da ingreso al personal autorizado.
- e. Cuando el personal se retire del sitio de contingencia, deberá quedar registro de su salida, incluidas aquellas que se realicen fuera de los horarios normales de oficina.

Operación de Oficina Sitio de Contingencia:

En vista que el costo del servicio de Oficina Sitio de Contingencia es por día, se requiere un mecanismo de control diario para verificar el desempeño del servicio basado en días de veinticuatro horas.

La oficina Sitio de Contingencia deberá operar de manera ininterrumpida y GBM a través del Contacto o Administrador del Data Center atenderá los requerimientos del BANDESAL mientras dure la contingencia.

- a. Que después de reportado los incidentes, situaciones o faltas de algún servicio por el BANDESAL a través del REGIONAL SERVICE DESK, el contacto

designado por GBM registrará la descripción de los casos, día y hora, tiempo de afectación, etc.

- b. Se dispondrá de una sala para reuniones, este servicio deberá estar disponible en cualquier hora del día.
- c. En caso que el BANDESAL requiera otros servicios no contemplados en el presente Acuerdo, serán solicitados al contacto de GBM y evaluados por el BANDESAL para determinar el impacto en el costo del servicio.

Finalización de la Operación de la Oficina Sitio de Contingencia:

La operación de la Oficina Sitio de Contingencia podrá ser finalizada únicamente por el BANDESAL, GBM deberá asegurarse que al finalizar las operaciones de este sitio de contingencia se realicen las operaciones siguientes:

- a. Que el BANDESAL notifica sobre la finalización de la contingencia.
- b. GBM debe generar el informe de los casos reportados por el BANDESAL y lo evaluará con el BANDESAL para determinar el cumplimiento del nivel de servicio y si aplicare las penalizaciones que se deberán establecer.
- c. Se elaborará un acta de cierre de operaciones en la que debe incluir la fecha y hora de finalización, total de las operaciones de contingencia, nombres completos de los contactos de GBM y BANDESAL que se presentaron a verificar el cierre de las operaciones y el detalle del estado final del plan de contingencia, todos deberán firmar dicha acta en señal de comprobación que las operaciones de contingencia han finalizado.
- d. GBM elabora detalle de los servicios por consumo realizado por el BANDESAL y emite factura.

10. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO:

El encargado por parte de GBM será el responsable de realizar la medición de los niveles, para ello emitirá un informe.

La toma de datos sobre el cumplimiento de los indicadores se realizará a través de diferentes herramientas internas de las que dispone GBM para brindar el servicio

Métrica	Definición	Disponibilidad
Tiempo para habilitar la oficina de contingencia	Tiempo máximo para habilitar la oficina de contingencia desde que se reporta el caso al Regional Service Desk de GBM	<i>Máximo 2 horas</i>

Incidentes Reportados al Regional Service Desk	Tiempo de solución de casos	<i>Máximo 2 horas</i>
--	-----------------------------	-----------------------

11. MÉTRICAS DEL SERVICIO:

Esta cláusula define los aspectos que serán considerados para efectos de medir la calidad del servicio que brinda GBM. Para su medición GBM deberá elaborar y presentar un informe que muestre el desempeño de cada indicador, este informe será validado por ambas partes y del análisis se determinará si aplican o no las penalizaciones descritas en este Acuerdo, las cuales se medirán y aplicaran de la siguiente manera:

MÉTRICAS Y CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS ACORDADOS			
Indicador	Métrica	Soporte para verificación	Penalización
Tiempo establecido para habilitar el sitio de contingencia: 2 horas máximo a partir del momento de notificación al Regional Service Desk	100% de cumplimiento del tiempo y habilitación de todos los servicios establecidos.	Hora de notificación al BANDESAL por parte de REGIONAL SERVICE DESK y Lista de comprobación (check list)	Se penalizará con el 15% sobre la facturación del mes
Incidentes reportados por BANDESAL al REGIONAL SERVICE DESK	Todos los incidentes debe ser resuelto con un tiempo máximo de 2 horas	Reporte de casos, indicando la hora de notificación y de resolución	Se penalizará con el 15% del valor de la factura del mes



**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS
PROPORCIONADO POR GBM DE EL SALVADOR A BANDESAL**



SERVICIO DE CO-LOCATION

1. OBJETO:

El objeto del presente Acuerdo de Niveles de Servicios consiste en establecer las condiciones bajo las cuales se registrarán las partes contratantes, estipulando los derechos y obligaciones que nacen del presente instrumento, el cual constituye la manifestación de voluntad de las partes.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

GBM proporcionará un espacio físico en su Data Center para la instalación de los equipos propiedad del BANDESAL, en donde se colocara un gabinete para sus servidores de contingencia, instalados dentro del Data Center de GBM.

El servicio de Co-location incluye las siguientes características:

- a) Espacio para un rack de cuarenta y dos U.
- b) Tomas de UPS para el rack con una disponibilidad de 6KVA para los servidores. Se conectarán al menos 5 servidores.
- c) Un segmento de red privado para 5 servidores y 5 puntos de trabajo, con acceso a Internet.
- d) Aire acondicionado las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana.
- e) Seguridad de acceso al equipo instalado en el Datacenter.
- f) Sistema de detección y extinción de incendios para datacenter
- g) Monitoreo 24X7

3. LUGAR DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

El Data Center de GBM de El Salvador está ubicado en Calle Loma Linda No. 246 Colonia San Benito, San Salvador.

Para atender los requerimientos referentes al servicio de Co-location, el BANDESAL podrá comunicarlos directamente al Coordinador del Data Center en horas hábiles y en horas no hábiles al Regional Service Desk, el cuál opera 7x24x365. El teléfono habilitado para recepción de llamados, es el siguiente: 2268-6600

4. HORARIO DEL SERVICIO:

El horario de servicio será permanente durante la vigencia del contrato, con una disponibilidad de siete días a la semana y veinticuatro horas al día, salvo para trabajos de mantenimiento de DATA CENTER por parte de GBM, los cuales deberán ser notificados y programados a conformidad del BANDESAL.

5. PLAZO:

El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de doce meses, contado a partir del día uno de enero del año dos mil trece al treinta y uno de diciembre de dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos 83, 86 y 92 inciso 2° de la LACAP.

6. OBLIGACIONES DE GBM:

GBM tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Proveer los recursos y medios necesarios para brindar los servicios, cumpliendo con los niveles de calidad acordados en forma oportuna y eficiente.
- b) Mantener o mejorar las características del sistema de seguridad, sistema de detección y extinción de incendios, sistema de aire acondicionado y sistema eléctrico redundante descrito en la oferta para la prestación de los servicios
- c) Asignar un responsable del servicio de Co-location quien atenderá al BANDESAL y será el contacto durante la ejecución del servicio.
- d) Proteger los equipos del BANDESAL instalados en el DATA CENTER.
- e) Elaborar y generar los informes necesarios para medir y evaluar el servicio.
- f) Revisar junto con BANDESAL los informes y las penalizaciones.

7. OBLIGACIONES DEL BANDESAL:

El BANDESAL tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Proveer una lista con los nombres de las personas autorizadas para el ingreso al Data Center, así como los responsables o las personas autorizadas para modificar o cambiar los permisos de autorizaciones de ingreso al data center, DUI's y teléfonos del personal descrito.
- b) Indicar la persona autorizada para declarar una situación de contingencia.
- c) Establecer el enlace de comunicaciones entre GBM y el BANDESAL
- d) Proveer un inventario del equipo instalado en el Data Center de GBM.



- e) El licenciamiento del software instalado en sus equipos.
- f) Responder por los aplicativos instalados en dichos equipos.
- g) Proveer el equipo de seguridad lógica a los servidores instalados en el Data Center de GBM
- h) Velar por la calidad e integridad de la información que se mantenga en los servidores así como en los equipos de comunicaciones.
- i) Respaldos de programas, datos, configuraciones, etc. de todos los equipos propiedad del cliente.

8. DESIGNACION DEL PERSONAL ASIGNADO POR LAS PARTES:

El BANDESAL designa a continuación el personal autorizado para ingresar al DATA CENTER y al mismo tiempo los faculta para ingresar acompañados de otro personal del Banco o de terceros: **Celia Rodríguez, Gerente de Tecnología**, con Documento Único de Identidad: cero cero siete cinco uno nueve tres ocho – cinco; a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero seis dos, **celular:** siete ocho cinco cinco ocho seis uno ocho, **residencia:** dos dos dos cuatro cero cero tres cero. **José Mario Hernández, Jefe de Soporte**, con Documento Único de Identidad: cero cero nueve seis siete ocho cinco nueve – uno; a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero seis siete, **celular:** siete ocho cinco nueve – cinco cero tres nueve, **residencia:** dos dos dos nueve – cero cuatro uno siete. **Nelson Chacón, Ingeniero de Soporte**, con Documento Único de Identidad: cero uno seis nueve tres siete uno siete – seis; a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: **oficina:** dos dos seis siete cero cero dos nueve, **celular:** siete nueve uno cero – uno uno ocho dos, **residencia:** dos uno dos cuatro – cuatro cuatro seis seis.

El Contratista designa a continuación el personal responsable del DATA CENTER: Coordinador: Francisco Javier Soriano Fuentes, a quien se podrá ubicar en los siguientes números telefónicos: oficina: dos dos cinco cero - cinco seis cero cero, extensión: tres mil doscientos treinta y seis, celular: dieete ocho cinco nueve – uno cero nueve siete; y Operador: Jaime Alemán, a quien se podrá ubicar en el siguiente número de teléfono dos dos cinco cero - cinco seis cero cero, extensión tres mil doscientos cincuenta y dos.

Las partes notificarán por escrito cualquier cambio en esta lista, con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación.

9. METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN:

En este apartado se detallan los procedimientos o aspectos a considerar en la prestación del servicio.

Procedimiento para el Ingreso al DATA CENTER:

- a. El personal del BANDESAL se presenta a las oficinas de GBM, se identifica y solicita ingresar al DATA CENTER.
- b. El responsable designado por GBM, verifica si la persona que solicita el ingreso está en la lista del personal autorizado. El personal autorizado está facultado para ingresar acompañado de otro personal del BANDESAL o de terceros.
- c. Si se trata de personal no empleado del BANDESAL, el responsable designado por GBM deberá asegurarse que vaya acompañado de un empleado del BANDESAL.
- d. Si todo esta correcto el responsable designado por GBM da ingreso al personal autorizado.
- e. Cuando el personal se retire del sitio de contingencia, deberá registrarse su salida, incluidas aquellas que se realicen fuera de los horarios normales de oficina.

Operación del Servicio de Co-location

El servicio de Co-location deberá operar de manera ininterrumpida durante el periodo que dure el presente Acuerdo; y con el propósito de mantener la operatividad del DATA CENTER se establecen las condiciones siguientes:

- a. El BANDESAL podrá realizar cambios, sustitución o instalación de nuevos equipos, trabajos de mantenimiento y cambios en la configuración de hardware y software, instalación de aplicaciones, etc.
- b. El acceso a los equipos podrá ser físicamente en el DATA CENTER, o a través de una VPN.
- c. El BANDESAL realizará visitas periódicas al DATA CENTER para comprobar las condiciones ambientales y de seguridad del servicio; con la finalidad de verificar el buen funcionamiento de los equipos y el cumplimiento a lo establecido en el presente Acuerdo
- d. En caso de falta de alimentación eléctrica, el servicio de planta eléctrica debe entrar a funcionar de manera inmediata para continuar con el suministro de energía y garantizar la operación ininterrumpida de los equipos instalados.
- e. En caso de fallas de cualquier naturaleza, por trabajos de mantenimiento en las instalaciones de GBM, reparaciones de emergencia, cambios de equipos críticos del proveedor, etc. que afecten las condiciones físicas, ambientales y de



seguridad del DATA CENTER y que por consiguiente afectarían o pondría en riesgos los equipos del BANDESAL; GBM deberá proteger los equipos y en caso extremo apagarlos, notificando al personal del BANDESAL y siguiendo el procedimiento establecido y brindado por el BANDESAL para el apagado de los equipos.

- f. Cualquier mantenimiento que afecte la funcionalidad del equipo del BANDESAL, deberá ser notificado a BANDESAL con cuarenta y ocho horas de anticipado vía escrita. Las situaciones que lo ameriten, deberán ser notificadas con carácter de urgente al personal del BANDESAL, asegurándose que el mensaje sea recibido por correo electrónico y telefónicamente.
- g. El BANDESAL deberá tener acceso a la información de: temperaturas máxima y mínima registradas en el DATA CENTER, registro de acceso a las instalaciones, detalle de los periodos en los que algún servicio fue interrumpido y cualquier otra información que permita establecer una medición de acuerdo a las métricas establecidas.
- h. En caso de generarse un incidente que involucre aspectos no contemplados en este servicio o que requiera de accesos especiales a otros sistemas o aplicaciones, será el Contacto del Servicio de GBM o el Administrador del DATA CENTER quien atenderá los requerimientos del BANDESAL.

Procedimiento de apagado de servidores:

- a. **Detección y evaluación de necesidad de apagado:** Cuando se presente algún suceso que requiera apagar los servidores, el administrador del DATA CENTER y el BANDESAL deberán analizar el impacto que causará el proceder o no con el apagado.
- b. **Autorización de apagado:** Si el BANDESAL autoriza el apagado, deberá emitir una orden para ejecutar dicha acción. El encargado de autorizar debe asegurarse de que se suspendan todos aquellos procesos que podrían verse afectados con la interrupción de los servicios, hasta no estar seguro de que todos los servicios se encuentren debidamente suspendidos el administrador no deberá autorizar el inicio del apagado de los servidores.
- c. **Ejecución de apagado:** El apagado de los servidores inicia con los servidores, los cuales se deben apagar según las aplicaciones que tienen instaladas. Finalmente se apaga el equipo de red de la siguiente forma: Switch departamental, UTM y enlace.
- d. **Registro de apagado:** Una vez apagados los servidores deberá registrarse en la bitácora: la fecha y hora del apagado, el motivo, el responsable y el nombre de la persona que autorizó el apagado.

10. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO:

El encargado por parte de GBM será el responsable de realizar la medición de los niveles, para ello emitirá mensualmente un informe.

La toma de datos sobre el cumplimiento de los indicadores se realizará a través de diferentes herramientas internas de las que dispone GBM para brindar el servicio

Métrica	Definición	Disponibilidad
Disponibilidad de los equipos del BANDESAL	Tiempo máximo mensual que los servidores del BANDESAL estén apagados debido a falta de la disponibilidad de los servicios del Data Center	<i>Máximo 2 horas</i>
Incidentes Reportados al Regional Service Desk	Tiempo de solución de casos	<i>Máximo 2 horas</i>

11. MÉTRICAS DEL SERVICIO:

Esta cláusula define los aspectos que serán considerados para efectos de medir la calidad del servicio que brinda GBM. Para su medición GBM deberá elaborar y presentar un informe que muestre el desempeño de cada indicador, este informe será validado por ambas partes y del análisis se determinará si aplican o no las penalizaciones descritas en este Acuerdo, las cuales se medirán y aplicaran de la siguiente manera:

MÉTRICAS Y CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS ACORDADOS.

Indicador	Meta	Soporte para verificación	Penalización
Incidentes reportados por BANDESAL	Todos los incidentes relacionados al servicio deben ser resueltos con un tiempo máximo de 2 horas	Reporte de casos, indicando la hora de notificación y de resolución	Algún incidente se resolvió en un tiempo superior a 2 horas

Disponibilidad de los equipos de BANDESAL	Todos los equipos deben estar encendidos salvo por actividades de mantenimiento o causas imputables al BANDESAL	BANDESAL generará y remitirá bitácora al proveedor	Menos del 99.72% del tiempo en el mes los equipos de BANDESAL estuvieron encendidos (excluyendo actividades mantenimiento programado y causas imputables al BANDESAL)
Disponibilidad en la infraestructura de: <ul style="list-style-type: none"> • Suministro eléctrico. • UPS • Plantas Generadoras • Temperatura y Humedad 	La infraestructura del proveedor deberá de estar disponible siempre	Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor	Menos del 99.74% del tiempo en el mes la infraestructura no ha estado disponible
Disponibilidad del sistema de seguridad	El sistema de seguridad proveedor deberá de estar disponible siempre	Reporte de disponibilidad enviado por el proveedor	Menos del 98.97% del tiempo en el mes el sistema de seguridad no estuvo disponible

Para proporcionar los servicios de conformidad con los SLAs anteriormente expuesto GBM programa en el año dos mantenimientos preventivos de su infraestructura, comunicando previamente a sus clientes 30 días antes de la ejecución de dichos mantenimientos que a continuación detallamos:

Primer mantenimiento: Primera semana de Febrero

Segundo mantenimiento: Segunda semana de Septiembre.



GBM DE EL SALVADOR, S.A. de C.