



REGISTRO NACIONAL
DE LAS PERSONAS NATURALES

CONTRATO N° RNPN 19/2017

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE UNA PLATAFORMA TELEFONICA PARA
EL PROGRAMA DE EMISION DEL DUI EN EL
EXTERIOR**

CELEBRADO ENTRE

**EL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
NATURALES Y ESCUCHA (PANAMA) S.A.**

**LEGALIZADO ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO
CARLOS IVAN GARCIA SAMAYOA**

San Salvador, septiembre de 2017

SECRET
DEPARTAMENTO DE DEFENSA



CONTRATO N.º 123456789

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS
DE MANUTENCION Y REPARACION DE
EQUIPOS DE COMANDO EN JEFE
EX-100

CONTRATO N.º 123456789

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS
DE MANUTENCION Y REPARACION DE
EQUIPOS DE COMANDO EN JEFE

CONTRATO N.º 123456789

CONTRATO N.º 123456789

CONTRATO Nº RNP 19/2017

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISIÓN DE DUI EN EL EXTERIOR"

NOSOTROS: Por una parte, **MARÍA MARGARITA VELADO PUNTES,**

de edad, Abogada y Notaria, de nacionalidad salvadoreña, poseedora de mi Documento Único de Identidad Número:

, actuando en nombre y representación en mi carácter de Presidenta y con expresas instrucciones de la Junta Directiva del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, y que en el presente Contrato me podré denominar indistintamente: **"El Contratante o el RNP"**; poseedora la referida entidad de Tarjeta de Identificación Tributaria número: cero seis uno cuatro guion dos siete uno cero nueve cinco guion uno cero ocho guion cero, Institución de Derecho Público, con personería jurídica propia; y por otra parte **CARLOS ALEXANDER ACEVEDO SÁNCHEZ,** de edad, Empleado, del domicilio de portador de mi Documento Único de Identidad Número:

actuando en mi calidad de Apoderado General Administrativo, Fiscal, Laboral y para Licitaciones, de la sociedad **ESCUCHA (PANAMA) S.A. SUCURSAL EL SALVADOR, sociedad de nacionalidad panameña que opera en El Salvador por medio de una sucursal legalmente establecida**, con Número de Identificación Tributaria: nueve seis cuatro dos guion dos ocho cero cinco cero ocho guion uno cero uno guion dos, y que en el transcurso de este instrumento me denominaré **"LA CONTRATISTA"**, y en los caracteres dichos, otorgamos el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISIÓN DEL DUI EN EL EXTERIOR**, adjudicado mediante Acuerdo número siete, de fecha catorce de septiembre de dos mil diecisiete, que consta en Acta de sesión ordinaria número novecientos cincuenta y ocho, de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, mediante el cual se adjudica a la segunda y se autoriza a la primera para la firma del presente instrumento. El cumplimiento del presente contrato se sujetará a las obligaciones, condiciones y pactos contenidos en el presente instrumento, las disposiciones de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento, de conformidad a las cláusulas siguientes: **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** La Contratista suministrará al Contratante una Plataforma Telefónica para el Programa de Emisión del DUI en el Exterior por ochocientos mil minutos, los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas; **CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral de este contrato y se tienen por incorporadas al mismo los siguientes documentos: A) Los Términos de Referencia, en su caso, de la Contratación por Libre Gestión número RNP- LG-047/2017, denominada **CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISIÓN DEL DUI EN EL EXTERIOR**; B) Adendas y aclaraciones si las hubiere; C) La oferta y sus documentos; D) El Acuerdo de Adjudicación de fecha catorce de septiembre de dos mil diecisiete, del que consta que en sesión ordinaria de Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales se encuentra el Acta número novecientos cincuenta y ocho, acuerdo número siete, en el cual se adjudicó el suministro de bienes y servicios del proceso de Libre Gestión a la sociedad **ESCUCHA (PANAMA) S.A.**

SUCURSAL EL SALVADOR; E) Las Garantías; F) Las Resoluciones modificativas y las ordenes de cambio en su caso; G) Interpretaciones y peticiones sobre la forma de cumplir las prestaciones formuladas por la contratante en su caso; los cuales son complementarios entre si y serán interpretados de forma conjunta como si fuere una unidad. **CLÁUSULA TERCERA: FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La adquisición del servicio será financiado durante el plazo establecido en los Términos de Referencia, con Fondos Propios del Registro Nacional de las Personas Naturales. **CLÁUSULA CUARTA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP la contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato de conformidad a la Constitución de la República de El Salvador, LACAP, demás legislación aplicable y a los principios generales del derecho administrativo, todas las normas de las formas que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento contractual pudiendo en tal caso la contratante girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratista expresamente acepta lo antes dicho y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la contratante las cuales le serán comunicadas por medio de la persona que designe la Presidenta Registradora Nacional, la cual se denominará Administrador de Contrato. **CLÁUSULA QUINTA. PRECIO CONTRACTUAL Y FORMA DE PAGO.** El monto del Contrato es de TREINTA Y DOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$32,000) que incluye IVA y CESC.; **FORMA DE PAGO:** a) La factura será emitida de forma mensual en Dólares de los Estados Unidos de América y deberá ser enviada a las Oficinas del RNPN, situada en colonia General Manuel José Arce, calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador (Torre RNPN). Dicha factura será de consumidor final con todos los impuestos y retenciones correspondientes de acuerdo a la ley, y deberá ser emitida a favor del Registro Nacional de las Personas Naturales. b) El Pago se efectuará dentro de los sesenta (60) días calendario después de recibir la factura y el Acta de Recepción de Bienes y/o Servicios debidamente firmados y sellados por el administrador de contrato y la contratista. c) El pago se realizará mediante el depósito a cuenta del contratista por medio de la Tesorería del RNPN ubicado en: colonia General Manuel José Arce, calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador (Torre RNPN). **CLÁUSULA SEXTA: PLAZO:** El plazo del servicio de la plataforma será de un año calendario a partir de la orden de inicio correspondiente.; **CLÁUSULA SÉPTIMA: PLAZO DE ENTREGA:** la contratista deberá instalar y configurar el servicio en un plazo no mayor a ocho días hábiles a partir de la orden de inicio. **CLÁUSULA OCTAVA: ALCANCE DEL CONTRATO:** La plataforma que suministrará la contratante incluye: El servicio de recepción y colocación de llamadas mediante un numero 1-800 (Cobro revertido para las llamadas entrantes), mediante el cual los ciudadanos en Estados Unidos y Canadá puedan comunicarse vía telefónica con el centro de llamadas del RNPN en El Salvador, el cual puede contar con la cantidad de quince operadores, por lo que el servicio deberá soportar al menos quince llamadas simultáneas. Y contendrá: a) ochocientos mil (800,000) minutos los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas, y b) Aprovechamiento de números para llamadas de salida, es decir debe permitir que se realicen llamadas salientes. La plataforma debe poseer al menos los siguientes **componentes y capacidades:** Componentes: 1) Planta Telefónica IP para la Gestión de las llamadas acorde a la capacidad solicitada en los Términos de Referencia, dicha planta deberá ser compatible con la herramienta Zoiper o proveer un software similar para ser utilizado por

cada operador; II) Enlace de comunicaciones que sea acorde a las capacidades y características solicitadas en los Términos de Referencia; **características:** 1) Enrutado de llamadas vía un enlace provisto por la contratista, hacia la planta telefónica que también debe instalar la contratista, la cual distribuirá las llamadas entre los operadores del Call Center. La instalación de esta planta se hará en el área de comunicación de datos del Centro de Datos del RNPN; 2) Capacidad de manejar anuncios y mensajes para las llamadas, dependiendo de la hora de recepción; 3) Manejo de Buzón de Voz para Call Center; 4) Interactive Voice Response (IVR) gestionable; Gestión de la distribución de llamadas entrantes de acuerdo a políticas predefinidas; 5) Grabación de llamadas en las extensiones de Centro de llamadas; 6) Monitoreo en tiempo real de la cantidad de agentes y sus estados, cantidad de llamadas en cola en tiempo real y cantidad de líneas telefónicas ocupadas en tiempo real; 7) Que el Supervisor tenga las siguientes herramientas de administración, asignar llamadas a agentes de manera remota, conectar y desconectar a los agentes de manera remota, medir productividad por agente, monitorear productividad por agente, monitorear la actividad de los agentes; 8) Generar reportes diarios de cantidad de llamadas contestadas y rechazadas por agente, cantidad de llamadas perdidas por agente, duración de llamadas entrantes y salientes por agente, fecha y hora en la cual se contestó la llamada, agente que contestó la llamada y duración de la llamada así mismo que dichos reportes se puedan generar de manera global e individual; 9) Permitir tráfico bi-direccional (Llamadas a Estados Unidos y Canadá); 10) Capacidad para permitir la Interacción con sistemas del RNPN para poder generar servicios de consulta; 11) Permitir al RNPN la gestión del servicio mediante la implementación de políticas; 12) Facturación al segundo exacto, el cual deberá contemplar el Impuesto a La Transferencia De Bienes Muebles (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC); 13) Pago sujeto a la presentación de factura y acta de recepción del servicio recibido por parte del administrador del contrato el cual será pagado en un plazo de treinta a sesenta días 14) Tiempo de entrega máximo de la implementación y funcionamiento de la plataforma: seis de octubre de dos mil diecisiete, previamente se haya girado la orden de inicio formal; 15) La disponibilidad requerida para la plataforma es del noventa y nueve punto cincuenta por ciento (99.50%) del tiempo, la solución deberá contar con las correspondiente redundancias para garantizarlo; 16) La solución deberá ser escalable tanto en servicios como en número de operadores, sin costo adicional para el RNPN, en horarios de 8:00 horas a 18:00 horas de Lunes a Viernes; 17) Capacidad de transferencia de llamadas entre agentes y a otras extensiones del RNPN; 18) Interface con perfil de administrador para la aplicación de políticas y administración web o cliente servidor (Administrador); 19) Interface para la administración de la plataforma (Supervisor); 20) El Componente debe poseer herramientas para realizar reportes, control y gestión de los operadores del centro de llamadas; 21) La contratista deberá proveer capacitación del sistema de las herramientas a quince operadores y dos administradores; 22) Calidad de llamada en QA (Quality Assurance), respetando los estándares de calidad internacional; 23) Contratación de minutos adicionales bajo los mismos términos y precio pactado; la contratista además deberá de: a) Contar con un Soporte vía telefónica para la solución de fallas vía remota cubriendo al menos el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.; b) Proporcionar atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina (8:00 a.m. a 6:00 p.m.), en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente; c) Incluir todos los componentes técnicos (hardware) requeridos para la solución; d) Certificar que toda comunicación de voz que se establezca, será directamente derivada a

los equipos que se instalaran en el centro de datos del RNPN, sin saltos en El Salvador hacia otros equipos, instituciones o infraestructuras; y e) Garantizar un nivel de calidad en la plataforma propuesta, consistente en: claridad de audio en las llamadas, llamadas sin cortes, pronta resolución de incidentes. **CLÁUSULA NOVENA: CONFIDENCIALIDAD EN EL USO DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES, INFORMACIÓN Y DATOS:** La contratista no revelara, sin previo consentimiento por escrito de la contratante, ninguna disposición, especificación, plan, diseño, patrón, muestra o información suministrada, documentos, datos e información o similares proporcionados por la contratante o en su nombre que se relacione con el presente contrato y con la ejecución del mismo excepto al personal empleado por la contratista, únicamente para efecto de darle cumplimiento al contrato. Lo que se revele a esas personas será confidencial y no excederá de lo necesario para el cumplimiento del contrato. Esta obligación de confidencialidad a la que se somete en forma expresa la contratista se mantendrá aun después de finalizado el plazo contractual, siendo la misma responsable hasta de la culpa levisima por cualquier fuga de información confidencial que se produzca. **CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTÍAS.** Las Garantías a requerir y aceptar por el RNPN podrán consistir en fianzas o garantías bancarias, emitidas por sociedades de seguros, afianzadoras o instituciones bancarias, nacionales o extranjeras, autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, que cumplan con los siguientes requisitos: Calificación de riesgo mínima de "A" de conformidad a la información que aparece en la página web de la Superintendencia del Sistema Financiero, en su última actualización a la fecha de la emisión de la fianza. Los bancos, sociedades de seguros y afianzadoras extranjeras, podrán emitir garantías, siempre y cuando lo hicieren por medio de alguna de las Instituciones del Sistema Financiero Salvadoreño, actuando como entidad confirmadora de la emisión, a satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales mediante **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Se otorgará a favor del RNPN para asegurarle que la contratista cumpla con todas las cláusulas y obligaciones, establecidas en el presente contrato y que la adquisición del servicio contratado sea entregada y recibida a entera satisfacción. La contratista deberá presentar una garantía de CUMPLIMIENTO DE CONTRATO De conformidad con el artículo 35 de la LACAP, a más tardar cinco días (5) días hábiles después de la recepción del contrato debidamente legalizado, la contratista deberá presentar la garantía, el cual será el documento que tendrá por objeto asegurar lo establecido en el contrato. Esta garantía será otorgada en equivalente en cualquiera de las modalidades establecidas en el artículo 32 de la LACAP, equivalente al 10% del monto del contrato, extendida a favor del RNPN, solidaria e irrevocable y ser de ejecución inmediata a favor del RNPN, esta deberá ser emitida por instituciones del Sistema Financiero autorizadas y sujetas al ámbito de la Superintendencia del Sistema Financiero. La vigencia de la garantía será por el plazo de ejecución del contrato, más treinta (30) días calendario, después de acordada y completada la liquidación del Contrato. En el caso que el contrato sobre pase un plazo de ciento ochenta días calendario, esta no podrá ser presentada en cheque certificado. Con base en el artículo 31 de la LACAP, la Garantía de cumplimiento de contrato será liberada por el RNPN y devuelta a la contratista a más tardar en veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha en que la contratista haya cumplido con todas sus obligaciones contractuales y que su plazo haya vencido. La falta de presentación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato constituye causal de caducidad del contrato. **GARANTÍA DE BUEN SERVICIO, FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE BIENES:** Se otorgará a favor del RNPN para asegurar que el contratista responderá por el buen servicio y por el buen funcionamiento o calidad que le sean

imputables durante el período de un año. La contratista deberá presentar una GARANTÍA DE BUEN SERVICIO, FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE BIENES, por un monto equivalente al DIEZ POR CIENTO sobre el valor total del contrato. Deberá ser presentada a más tardar dentro del plazo de 10 días hábiles desde la fecha de finalización del contrato respectivo, la cual tendrá una vigencia de un año calendario. **CLÁUSULA DECIMA PRIMERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** El Administrador de Contrato, que de conformidad al artículo ochenta y dos bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y al Acuerdo de la Presidencia del Registro Nacional de las Personas Naturales número DUI-EXT- cero uno/ dos cero uno siete, de fecha veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete será el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos señor Luis Armando Herrera Orellana, **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CESIÓN.** La contratista no podrá transferir o ceder su derecho al contrato, ni dar a otra persona natural o jurídica intereses o participación en el mismo, ni ceder el derecho de cobrar cualquier cantidad al Registro Nacional de las Personas Naturales. Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones emanados del contrato, así como subcontratar la prestación del servicio objeto de este contrato. La transgresión de esta disposición además de las causales comprendidas en el Artículo noventa y cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento del Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: MULTAS POR MORA.** Cuando el contratista incurriere en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, según la gravedad o reiteración del incumplimiento, la contratante podrá, sin perjuicio de la facultad de declarar la caducidad del contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad a lo establecido en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Las sumas que resulten de la aplicación de las sanciones anteriormente dispuestas podrán ser pagadas directamente por el contratista, ser deducidas de cualquier suma que el RNPN adeude al contratista, o ser reclamadas mediante la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RETRASOS NO IMPUTABLES A LA CONTRATISTA:** Con base en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública artículo ochenta y seis, si el retraso del contratista se debiera a causa no imputable al mismo debidamente comprobada, tendrá derecho a solicitar y a que se le conceda una prórroga equivalente al tiempo perdido y el mero retraso no dará derecho al contratista a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá hacerse dentro del plazo contractual pactado para la entrega correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS:** "LA CONTRATISTA" garantiza el cumplimiento de todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el presente Contrato, comprometiéndose en caso de incurrir en mora, no prestar los servicios profesionales de la forma contratada o incumplir cualquiera de las estipulaciones contractuales, a pagar una multa o hacer efectiva proporcionalmente la garantía, cuyo monto se determinará según los artículos treinta y seis y ochenta y cinco de la LACAP, con observancia a lo establecido en el artículo treinta y nueve del RELACAP, en sus respectivos casos, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, tal como lo establece el inciso segundo del artículo ochenta y tres A, y Artículo ochenta y seis ambos de la LACAP. **CLÁUSULA DECIMA SEXTA: EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas Por la caducidad, por mutuo

acuerdo entre las partes contratantes, por revocación o por las demás causas que se determinen contractualmente. Y las reguladas por la LACAP y su Reglamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: PLAZO DE RECLAMOS: El Registro Nacional de las Personas Naturales tendrá derecho a efectuar cualquier reclamo respecto a fallas, defectos en calidad del servicio. La Contratista proporcionará atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina de las ocho horas a las dieciocho horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente, en caso que dicho plazo sea técnicamente insuficiente la contratista podrá solicitar a la contratante un plazo adicional, para la realización de las correcciones necesarias, lo cual quedara a discreción de la contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CESACIÓN. El presente contrato cesará en sus efectos por la expiración del plazo pactado para su ejecución y/o por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, se entenderán cumplidas las obligaciones contractuales de parte del contratista cuando este las haya cumplido satisfactoriamente de acuerdo a los términos del contrato seguidas de la recepción formal de parte del RNP.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA: El presente contrato podrá ser modificado y ampliado de común acuerdo o prorrogado en su plazo de conformidad con la ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual deberá ser aprobada por el Registro Nacional de las Personas Naturales, si fuere procedente; la Contratista deberá ampliar la garantía de cumplimiento del contrato. En todo caso y aparte de la facultad del RNP para otorgar tal prórroga, ésta se formalizará por medio de resolución razonada, la cual formará parte del contrato que se modifica y será firmada por las partes contratantes; b) Cuando existan nuevas necesidades siempre vinculadas al objeto contractual; y c) Cuando surjan causas imprevistas. En tales casos, El Registro Nacional de las Personas Naturales emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación y/o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por las partes contratantes, para lo cual ese mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación y/o prórroga.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: MARCO LEGAL. El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la Republica de El Salvador, aplicables a este contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Los conflictos que surgieren entre la contratista y el contratante en la ejecución del presente contrato se resolverán de acuerdo al derecho común.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN BILATERAL. Las partes contratantes podrán, de común acuerdo dar por terminado el presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato las partes se someten a la Legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten. La Contratista se compromete a pagar los gastos de las instancias y procesos, aun los llamados personales, ocasionados, aunque no hubiere condenación en costas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: NOTIFICACIONES. Las notificaciones entre las partes se harán por escrito, tendrán efecto a partir de su recepción en las

direcciones que a continuación se indican: El Registro Nacional de Las Personas Naturales en: Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, y la Contratista en Tercera calle poniente entre 73 y 75 avenida norte, numero 3831, colonia Escalón, departamento de San Salvador. En fe de lo cual firmamos este contrato por duplicado a efecto de que cada una de las partes conserve un ejemplar, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a los veintiséis días del mes de septiembre de dos mil diecisiete.-

POR EL CONTRATANTE:

POR LA CONTRATISTA:



MARIA MARGARITA VELADO PUENTES
PRESIDENTA DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL RNPN



CARLOS ALEXANDER ACEVEDO SANCHEZ
ESCUCHA (PANAMA), S.A., SUCURSAL EL SALVADOR

En la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador a las nueve horas del día veintiséis de septiembre de dos mil diecisiete. Ante mí, **CARLOS IVÁN GARCÍA SAMAYOA**, Notario, del domicilio de Santa Tecla, comparecen, por una parte, **MARÍA MARGARITA VELADO PUENTES**, de sesenta y cuatro años de edad, Abogado y Notaria, de nacionalidad salvadoreña, a quien conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número:

actuando en nombre y representación en su carácter de Presidenta y con expresas instrucciones de la Junta Directiva del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, y que en el presente Contrato se denominara indistintamente: **"El Contratante o el RNPN"**; poseedora la referida entidad de Tarjeta de Identificación Tributaria número: cero seis uno cuatro guión dos siete uno cero nueve cinco guión uno cero ocho guión cero, Institución de Derecho Público, con personería jurídica propia, con domicilio en San Salvador, departamento de San Salvador, cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: **1.** Decreto Legislativo de Creación del Registro Nacional de las Personas Naturales Número CUATROCIENTOS OCHENTA Y OCHO de fecha veintisiete de octubre de mil novecientos noventa y cinco; publicado en el Diario Oficial número DOSCIENTOS VEINTISIETE, Tomo TRESCIENTOS VEINTINUEVE, el día siete de diciembre de mil novecientos noventa y cinco; **2.** Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, emitida mediante Decreto Legislativo número QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS, publicado en el Diario Oficial número VEINTIUNO, Tomo TRESCIENTOS TREINTA, el día treinta y uno de enero de mil novecientos noventa y seis, el cual en su Artículo cinco establece que la Dirección y Administración General del Registro Nacional de las Personas Naturales corresponderá a una Junta Directiva de la cual el Registrador Nacional será su Presidente, quien será nombrado por el Presidente de la República; Artículo Doce Literal g) que son atribuciones

del Presidente de la Junta Directiva, representar, administrar, judicial y extrajudicialmente al Registro Nacional de las Personas Naturales; **3.** El Decreto Legislativo Número Treinta y cuatro de fecha veintitrés de mayo de dos mil, Publicado en el Diario Oficial Número ciento Siete, Tomo trescientos cuarenta y siete; que contiene el Reglamento a Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales; **4.** Acuerdo Ejecutivo Número DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS, dado en casa presidencial por el señor Presidente de la República, el día ocho de mayo de dos mil quince, en el cual consta el nombramiento de la Licenciada MARÍA MARGARITA VELADO PUENTES, como Registradora Nacional de las Personas Naturales, a partir del día uno de junio del año dos mil quince, para un período legal de funciones de cinco años, publicado en el Diario Oficial número noventa, Tomo cuatrocientos siete, del día veinte de mayo de dos mil quince. **5.** Certificación expedida por el Secretario de Junta Directiva Licenciado Jaime Ernesto Cerón Siliézar, del **ACUERDO NÚMERO SIETE**, de fecha catorce de septiembre de dos mil diecisiete, y que corresponde al **ACTA DE SESIÓN ORDINARIA NÚMERO NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO** de esa fecha, de la **Junta Directiva del Registro Nacional de la Persona Natural**, por medio del cual se autoriza a la Licenciada **VELADO PUENTES** a firmar el presente documento contractual; a quien en adelante se le denominará **"El Contratante o el RNPN"**; y por otra parte, **CARLOS ALEXANDER ACEVEDO SÁNCHEZ**,

Empleado, del domicilio de

portador de su Documento Único de Identidad Número:

con, actuando en mi calidad de Apoderado General Administrativo, Fiscal, Laboral y para Licitaciones de la sociedad **ESCUCHA (PANAMA), S.A. SUCURSAL EL SALVADOR**, de nacionalidad panameña, que opera en El Salvador por medio de una sucursal legalmente establecida, con Número de Identificación Tributaria: nueve seis cuatro dos guión dos ocho cero cinco cero ocho guión uno cero uno guión dos, y de cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: **1.** Copia certificada de Escritura Pública de Constitución de la referida Sociedad, otorgada en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, el día veintiocho de mayo de dos mil ocho, ante los oficios del Notario MARCO MURILLO ARGUELLO. **2.** Copia certificada de inscripción de Establecimiento de Sucursal Extranjera en El Salvador de la Sociedad Panameña ESCUCHA (PANAMA) S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, inscrita al número SEIS del libro DOS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO del Registro de Comercio, del Registro de Sociedades, el día trece de octubre de dos mil ocho. **3.** Copia certificada de poder extendido por el señor COLM DELVES y la señora ANNE LISE VALDES, actuando en su calidad de Director Presidente Ad-Hoc y Director Secretario respectivamente de la sociedad ESCUCHA (PANAMA) S.A., una Sociedad existente bajo las Leyes de la República de Panamá, domiciliada en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, suscrito el día veinticinco de mayo de dos mil quince, otorgado por Natividad Quiros Aguilar, Notario en la Ciudad de Panamá, República de Panamá, y apostillada según el Convenio de La Haya del cinco de octubre de mil novecientos sesenta y uno, por la señora Dorinda Certizo de Zenetti en su carácter de Subjefa del Departamento de Autenticación y Legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Panamá el día veintinueve de mayo

CONTRATO Nº RNPB 19/2017



de dos mil quince, así mismo dicho poder se encuentra inscrito en el Registro de Comercio al número TREINTA Y NUEVE del libro UN MIL SETECIENTOS VEINTISIETE del Registro de otros contratos Mercantiles, el día veinte de noviembre de dos mil quince, en las cuales consta que el compareciente ejerce el cargo de Apoderado General Administrativo, Fiscal, Laboral y para Licitaciones con representación amplia y suficiente de ESCUCHA PANAMA S.A. SUCURSAL EL SALVADOR y que por tanto tienen amplias facultades de constituir compromisos y ejecutar los actos necesarios para otorgar el presente acto; y que en adelante se le denominará "**la Contratista**". Y en el carácter relacionado **ME DICEN**: Que con el objeto de dar valor de instrumento público me presentan el anterior contrato suscrito este mismo día, que literalmente en lo principal contiene las siguientes cláusulas: "***** **CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** La Contratista suministrará al Contratante una Plataforma Telefónica para el Programa de Emisión del DUI en el Exterior por ochocientos mil minutos, los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas; **CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral de este contrato y se tienen por incorporadas al mismo los siguientes documentos: A) Los Términos de Referencia, en su caso, de la Contratación por Libre Gestión número RNPB- LG-047/2017, denominada CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA TELEFÓNICA PARA EL PROGRAMA DE EMISIÓN DEL DUI EN EL EXTERIOR; B) Adendas y aclaraciones si las hubiere; C) La oferta y sus documentos; D) El Acuerdo de Adjudicación de fecha catorce de septiembre de dos mil diecisiete, del que consta que en sesión ordinaria de Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales se encuentra el Acta número novecientos cincuenta y ocho, acuerdo número siete, en el cual se adjudicó el suministro de bienes y servicios del proceso de Libre Gestión a la sociedad ESCUCHA (PANAMA) S.A. SUCURSAL EL SALVADOR; E) Las Garantías; F) Las Resoluciones modificativas y las ordenes de cambio en su caso; G) Interpretaciones y peticiones sobre la forma de cumplir las prestaciones formuladas por la contratante en su caso; los cuales son complementarios entre si y serán interpretados de forma conjunta como si fuere una unidad. **CLÁUSULA TERCERA: FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La adquisición del servicio será financiado durante el plazo establecido en los Términos de Referencia, con Fondos Propios del Registro Nacional de las Personas Naturales. **CLÁUSULA CUARTA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP la contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato de conformidad a la Constitución de la República de El Salvador, LACAP, demás legislación aplicable y a los principios generales del derecho administrativo, todas las normas de las formas que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento contractual pudiendo en tal caso la contratante girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratista expresamente acepta lo antes dicho y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la contratante las cuales le serán comunicadas por medio de la persona que designe la Presidenta Registradora Nacional, la cual se denominará Administrador de Contrato.

CLÁUSULA QUINTA. PRECIO CONTRACTUAL Y FORMA DE PAGO. El monto del Contrato es de TREINTA Y DOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$32,000) que incluye IVA y CESC.; **FORMA DE PAGO:** a) La factura será emitida de forma mensual en Dólares de los Estados Unidos de América y deberá ser enviada a las Oficinas del RPNP, situada en colonia General Manuel José Arce, calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador (Torre RPNP). Dicha factura será de consumidor final con todos los impuestos y retenciones correspondientes de acuerdo a la ley, y deberá ser emitida a favor del Registro Nacional de las Personas Naturales. b) El Pago se efectuará dentro de los sesenta (60) días calendario después de recibir la factura y el Acta de Recepción de Bienes y/o Servicios debidamente firmados y sellados por el administrador de contrato y la contratista. c) El pago se realizará mediante el depósito a cuenta del contratista por medio de la Tesorería del RPNP ubicado en: colonia General Manuel José Arce, calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador (Torre RPNP). **CLÁUSULA SEXTA: PLAZO:** El plazo del servicio de la plataforma será de un año calendario a partir de la orden de inicio correspondiente.; **CLÁUSULA SÉPTIMA: PLAZO DE ENTREGA:** la contratista deberá instalar y configurar el servicio en un plazo no mayor a ocho días hábiles a partir de la orden de inicio. **CLÁUSULA OCTAVA: ALCANCE DEL CONTRATO:** La plataforma que suministrará la contratante incluye: El servicio de recepción y colocación de llamadas mediante un numero 1-800 (Cobro revertido para las llamadas entrantes), mediante el cual los ciudadanos en Estados Unidos y Canadá puedan comunicarse vía telefónica con el centro de llamadas del RPNP en El Salvador, el cual puede contar con la cantidad de quince operadores, por lo que el servicio deberá soportar al menos quince llamadas simultáneas. Y contendrá: a) ochocientos mil (800,000) minutos los cuales pueden ser utilizados indistintamente para recibir o colocar llamadas, y b) Aprovechamiento de números para llamadas de salida, es decir debe permitir que se realicen llamadas salientes. La plataforma debe poseer al menos los siguientes **componentes y capacidades:** Componentes: I) Planta Telefónica IP para la Gestión de las llamadas acorde a la capacidad solicitada en los Términos de Referencia, dicha planta deberá ser compatible con la herramienta Zoiper o proveer un software similar para ser utilizado por cada operador; II) Enlace de comunicaciones que sea acorde a las capacidades y características solicitadas en los Términos de Referencia; **características:** 1) Enrutado de llamadas vía un enlace provisto por la contratista, hacia la planta telefónica que también debe instalar la contratista, la cual distribuirá las llamadas entre los operadores del Call Center. La instalación de esta planta se hará en el área de comunicación de datos del Centro de Datos del RPNP; 2) Capacidad de manejar anuncios y mensajes para las llamadas, dependiendo de la hora de recepción; 3) Manejo de Buzón de Voz para Call Center; 4) Interactive Voice Response (IVR) gestionable; Gestión de la distribución de llamadas entrantes de acuerdo a políticas predefinidas; 5) Grabación de llamadas en las extensiones de Centro de llamadas; 6) Monitoreo en tiempo real de la cantidad de agentes y sus estados, cantidad de llamadas en cola en tiempo real y cantidad de líneas telefónicas ocupadas en tiempo real; 7) Que el Supervisor tenga las siguientes

CONTRATO Nº RNPB 19/2017



herramientas de administración, asignar llamadas a agentes de manera remota, conectar y desconectar a los agentes de manera remota, medir productividad por agente, monitorear productividad por agente, monitorear la actividad de los agentes; 8) Generar reportes diarios de cantidad de llamadas contestadas y rechazadas por agente, cantidad de llamadas perdidas por agente, duración de llamadas entrantes y salientes por agente, fecha y hora en la cual se contestó la llamada, agente que contestó la llamada y duración de la llamada así mismo que dichos reportes se puedan generar de manera global e individual; 9) Permitir tráfico bi-direccional (Llamadas a Estados Unidos y Canadá); 10) Capacidad para permitir la Interacción con sistemas del RNPB para poder generar servicios de consulta; 11) Permitir al RNPB la gestión del servicio mediante la implementación de políticas; 12) Facturación al segundo exacto, el cual deberá contemplar el Impuesto a La Transferencia De Bienes Muebles (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CESC); 13) Pago sujeto a la presentación de factura y acta de recepción del servicio recibido por parte del administrador del contrato el cual será pagado en un plazo de treinta a sesenta días 14) Tiempo de entrega máximo de la implementación y funcionamiento de la plataforma: seis de octubre de dos mil diecisiete, previamente se haya girado la orden de inicio formal; 15) La disponibilidad requerida para la plataforma es del noventa y nueve punto cincuenta por ciento (99.50%) del tiempo, la solución deberá contar con las correspondiente redundancias para garantizarlo; 16) La solución deberá ser escalable tanto en servicios como en número de operadores, sin costo adicional para el RNPB, en horarios de 8:00 horas a 18:00 horas de Lunes a Viernes; 17) Capacidad de transferencia de llamadas entre agentes y a otras extensiones del RNPB; 18) Interface con perfil de administrador para la aplicación de políticas y administración web o cliente servidor (Administrador); 19) Interface para la administración de la plataforma (Supervisor); 20) El Componente debe poseer herramientas para realizar reportes, control y gestión de los operadores del centro de llamadas; 21) La contratista deberá proveer capacitación del sistema de las herramientas a quince operadores y dos administradores; 22) Calidad de llamada en QA (Quality Assurance), respetando los estándares de calidad internacional; 23) Contratación de minutos adicionales bajo los mismos términos y precio pactado; la contratista además deberá de: a) Contar con un Soporte vía telefónica para la solución de fallas vía remota cubriendo al menos el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.; b) Proporcionar atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina (8:00 a.m. a 6:00 p.m.), en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente; c) Incluir todos los componentes técnicos (hardware) requeridos para la solución; d) Certificar que toda comunicación de voz que se establezca, será directamente derivada a los equipos que se instalaran en el centro de datos del RNPB, sin saltos en El Salvador hacia otros equipos, instituciones o infraestructuras; y e) Garantizar un nivel de calidad en la plataforma propuesta, consistente en: claridad de audio en las llamadas, llamadas sin cortes, pronta resolución de incidentes. **CLÁUSULA NOVENA: CONFIDENCIALIDAD EN EL USO DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES, INFORMACIÓN Y DATOS:** La contratista no revelara, sin previo consentimiento por escrito de la contratante, ninguna

disposición, especificación, plan, diseño, patrón, muestra o información suministrada, documentos, datos e información o similares proporcionados por la contratante o en su nombre que se relacione con el presente contrato y con la ejecución del mismo excepto al personal empleado por la contratista, únicamente para efecto de darle cumplimiento al contrato. Lo que se revele a esas personas será confidencial y no excederá de lo necesario para el cumplimiento del contrato. Esta obligación de confidencialidad a la que se somete en forma expresa la contratista se mantendrá aun después de finalizado el plazo contractual, siendo la misma responsable hasta de la culpa levísima por cualquier fuga de información confidencial que se produzca. **CLÁUSULA DÉCIMA: GARANTÍAS.** Las Garantías a requerir y aceptar por el RNPN podrán consistir en fianzas o garantías bancarias, emitidas por sociedades de seguros, afianzadoras o instituciones bancarias, nacionales o extranjeras, autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, que cumplan con los siguientes requisitos: Calificación de riesgo mínima de "A" de conformidad a la información que aparece en la página web de la Superintendencia del Sistema Financiero, en su última actualización a la fecha de la emisión de la fianza. Los bancos, sociedades de seguros y afianzadoras extranjeras, podrán emitir garantías, siempre y cuando lo hicieren por medio de alguna de las Instituciones del Sistema Financiero Salvadoreño, actuando como entidad confirmadora de la emisión, a satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales mediante **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Se otorgará a favor del RNPN para asegurarle que la contratista cumpla con todas las cláusulas y obligaciones, establecidas en el presente contrato y que la adquisición del servicio contratado sea entregada y recibida a entera satisfacción. La contratista deberá presentar una garantía de CUMPLIMIENTO DE CONTRATO De conformidad con el artículo 35 de la LACAP, a más tardar cinco días (5) días hábiles después de la recepción del contrato debidamente legalizado, la contratista deberá presentar la garantía, el cual será el documento que tendrá por objeto asegurar lo establecido en el contrato. Esta garantía será otorgada en equivalente en cualquiera de las modalidades establecidas en el artículo 32 de la LACAP, equivalente al 10% del monto del contrato, extendida a favor del RNPN, solidaria e irrevocable y ser de ejecución inmediata a favor del RNPN, esta deberá ser emitida por instituciones del Sistema Financiero autorizadas y sujetas al ámbito de la Superintendencia del Sistema Financiero. La vigencia de la garantía será por el plazo de ejecución del contrato, más treinta (30) días calendario, después de acordada y completada la liquidación del Contrato. En el caso que el contrato sobre pase un plazo de ciento ochenta días calendario, esta no podrá ser presentada en cheque certificado. Con base en el artículo 31 de la LACAP, la Garantía de cumplimiento de contrato será liberada por el RNPN y devuelta a la contratista a más tardar en veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha en que la contratista haya cumplido con todas sus obligaciones contractuales y que su plazo haya vencido. La falta de presentación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato constituye causal de caducidad del contrato. **GARANTÍA DE BUEN SERVICIO, FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE BIENES:** Se otorgará a favor del RNPN para asegurar que el contratista responderá por el buen servicio y por el buen funcionamiento o calidad que le sean



imputables durante el período de un año. La contratista deberá presentar una GARANTÍA DE BUEN SERVICIO, FUNCIONAMIENTO O CALIDAD DE BIENES, por un monto equivalente al DIEZ POR CIENTO sobre el valor total del contrato. Deberá ser presentada a más tardar dentro del plazo de 10 días hábiles desde la fecha de finalización del contrato respectivo, la cual tendrá una vigencia de un año calendario. **CLÁUSULA DECIMA PRIMERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** El Administrador de Contrato, que de conformidad al artículo ochenta y dos bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y al Acuerdo de la Presidencia del Registro Nacional de las Personas Naturales número DUI-EXT- cero uno/ dos cero uno siete, de fecha veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete será el Jefe de la Unidad de Administración de Redes y Recursos Informáticos señor Luis Armando Herrera Orellana, **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CESIÓN.** La contratista no podrá transferir o ceder su derecho al contrato, ni dar a otra persona natural o jurídica intereses o participación en el mismo, ni ceder el derecho de cobrar cualquier cantidad al Registro Nacional de las Personas Naturales. Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones emanados del contrato, así como subcontratar la prestación del servicio objeto de este contrato. La transgresión de esta disposición además de las causales comprendidas en el Artículo noventa y cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento del Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: MULTAS POR MORA.** Cuando el contratista incurriere en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, según la gravedad o reiteración del incumplimiento, la contratante podrá, sin perjuicio de la facultad de declarar la caducidad del contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad a lo establecido en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Las sumas que resulten de la aplicación de las sanciones anteriormente dispuestas podrán ser pagadas directamente por el contratista, ser deducidas de cualquier suma que el RNPN adeude al contratista, o ser reclamadas mediante la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RETRASOS NO IMPUTABLES A LA CONTRATISTA:** Con base en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública artículo ochenta y seis, si el retraso del contratista se debiera a causa no imputable al mismo debidamente comprobada, tendrá derecho a solicitar y a que se le conceda una prórroga equivalente al tiempo perdido y el mero retraso no dará derecho al contratista a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá hacerse dentro del plazo contractual pactado para la entrega correspondiente. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS:** "LA CONTRATISTA" garantiza el cumplimiento de todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el presente Contrato, comprometiéndose en caso de incurrir en mora, no prestar los servicios profesionales de la forma contratada o incumplir cualquiera de las estipulaciones contractuales, a pagar una multa o hacer efectiva proporcionalmente la garantía, cuyo

monto se determinará según los artículos treinta y seis y ochenta y cinco de la LACAP, con observancia a lo establecido en el artículo treinta y nueve del RELACAP, en sus respectivos casos, salvo fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, tal como lo establece el inciso segundo del artículo ochenta y tres A, y Artículo ochenta y seis ambos de la LACAP. **CLÁUSULA DECIMA SEXTA: EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación o por las demás causas que se determinen contractualmente. Y las reguladas por la LACAP y su Reglamento. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: PLAZO DE RECLAMOS:** El Registro Nacional de las Personas Naturales tendrá derecho a efectuar cualquier reclamo respecto a fallas, defectos en calidad del servicio. La Contratista proporcionará atención a fallas de la plataforma en sitio en horario de oficina de las ocho horas a las dieciocho horas, en un máximo de dos horas después de haberse determinado que no puede ser resuelta remotamente, en caso que dicho plazo sea técnicamente insuficiente la contratista podrá solicitar a la contratante un plazo adicional, para la realización de las correcciones necesarias, lo cual quedara a discreción de la contratante. **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CESACIÓN.** El presente contrato cesará en sus efectos por la expiración del plazo pactado para su ejecución y/o por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, se entenderán cumplidas las obligaciones contractuales de parte del contratista cuando este las haya cumplido satisfactoriamente de acuerdo a los términos del contrato seguidas de la recepción formal de parte del RPN. **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA:** El presente contrato podrá ser modificado y ampliado de común acuerdo o prorrogado en su plazo de conformidad con la ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual deberá ser aprobada por el Registro Nacional de las Personas Naturales, si fuere procedente; la Contratista deberá ampliar la garantía de cumplimiento del contrato. En todo caso y aparte de la facultad del RPN para otorgar tal prórroga, ésta se formalizará por medio de resolución razonada, la cual formará parte del contrato que se modifica y será firmada por las partes contratantes; b) Cuando existan nuevas necesidades siempre vinculadas al objeto contractual; y c) Cuando surjan causas imprevistas. En tales casos, El Registro Nacional de las Personas Naturales emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación y/o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por las partes contratantes, para lo cual ese mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación y/o prórroga. **CLÁUSULA VIGÉSIMA: MARCO LEGAL.** El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la Republica de El Salvador, aplicables a este contrato. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Los conflictos que surgieren entre la contratista y el contratante en la ejecución del presente contrato se resolverán de acuerdo al derecho común **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA:**

TERMINACIÓN BILATERAL. Las partes contratantes podrán, de común acuerdo dar por terminado el presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato las partes se someten a la Legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten. La Contratista se compromete a pagar los gastos de las instancias y procesos, aun los llamados personales, ocasionados, aunque no hubiere condenación en costas. **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: NOTIFICACIONES.** Las notificaciones entre las partes se harán por escrito, tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: El Registro Nacional de Las Personas Naturales en: Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, y la Contratista en Tercera calle poniente entre 73 y 75 avenida norte, numero 3831, colonia Escalón, departamento de San Salvador. "*****" Doy fe que dichas firmas son auténticas por haber sido puestas ante mí y de su puño y letra por los comparecientes en el carácter en que actúan. Así se expresaron los otorgantes a quienes explique los efectos legales de esta acta que consta de cinco folios útiles y leídos que les fue por mí íntegramente y en un solo acto, ratifican su contenido y firmamos por duplicado, **DOY FE.-**



LCDA. MARIA MARGARITA VELADO PUENTES
PRESIDENTA DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL RNPN



SR. CARLOS ALEXANDER ACEVEDO SANCHEZ
ESCUCHA (PANAMA) S.A., SUCURSAL EL SALVADOR.



LIC. CARLOS IVÁN GARCÍA SAMAYOA
NOTARIO



Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is arranged in several paragraphs and is mostly centered horizontally.

Second block of faint, illegible text, appearing as a separate section or paragraph below the first one.

Third block of faint, illegible text, continuing the document's content.

Final block of faint, illegible text at the bottom of the page.