

Contrato N° 006-2018

Resolución: N° 009-2018



**CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE
PLANTA TELEFONICA DE OPAMSS.**

**OTORGADO POR:
OFICINA DE PLANIFICACION DEL AREA
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR**

**A FAVOR DE:
SYSTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR S.A.**

**ANTE LOS OFICIOS NOTARIALES
GUSTAVO EDILIO RAMOS ADGUIAR
UNIDAD JURIDICA OPAMSS
San Salvador, El Salvador, Centro América**

YOLANDA ISABEL BICHARA DE REYES, de cincuenta y siete años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] departamento de [REDACTED] con Documento Único de Identidad número [REDACTED] actuando en mi carácter de Directora Ejecutiva y Representante Legal de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, por sus siglas OPAMSS, que puede abreviarse OPAMSS, ente descentralizado técnico de carácter Autónomo con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-doscientos noventa y un mil ochenta y ocho-ciento cinco-dos; y con base en los artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, los que me conceden facultades para firmar en el carácter en que actúo; Institución que en el transcurso del presente instrumento se denominará la **INSTITUCIÓN CONTRATANTE** y HENRY GEOFFREY ROSALES VELASQUEZ, de treinta y ocho años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] departamento de [REDACTED] con documento único de identidad número [REDACTED] actuando en mi carácter de Apoderado General Administrativo con Clausula Especial de la sociedad **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR SOCIEDAD ANONIMA** que se abrevia **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, sociedad de naturaleza anónima, de nacionalidad Salvadoreña, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad; con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-doscientos ochenta mil setecientos seis-ciento cinco-cinco; que en el transcurso del presente instrumento se denominará la **CONTRATISTA** y en los caracteres dichos, **OTORGAMOS: CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE PLANTA TELEFONICA DE OPAMSS**, en virtud de Proceso por Libre Gestión número cero doce/dos mil dieciocho, adjudicado mediante resolución número cero cero nueve/dos mil dieciocho, de fecha quince de febrero dos mil dieciocho. En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación: a) **Contrato**: es el convenio celebrado entre OPAMSS y **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, de conformidad a los términos de referencia y lo ofertado, a cambio del debido y pleno cumplimiento de sus obligaciones plasmadas en el presente instrumento; b) **Precio del Contrato**: es el monto pagadero a **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, de acuerdo a lo establecido en su oferta económica; c) **Suministro**: es la prestación de los servicios de mantenimiento de Planta Telefónica que ejecutará la contratista de acuerdo al plan de oferta y programación establecida juntamente con la OPAMSS; d) **Contratante**: es OPAMSS; e) **Contratista**: Es **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, que ejecutará la obra requerida; f) **Base Legal: Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública**: que en adelante se denominará LACAP. El presente Contrato se sujeta a todo lo establecido en la LACAP, así como a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: I. **OBJETO DEL CONTRATO**. El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico en sitio, así como asistencia técnica remota para la planta telefónica de la OPAMSS, con la finalidad de maximizar la vida útil de la planta, así como un funcionamiento óptimo y efectivo de la misma. II. **PRECIO Y FORMA DE PAGO**. El valor total por los servicios de mantenimiento de la Planta Telefónica es de **UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN DOLARES SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, monto incluye IVA. Dicho monto será cancelado por medio de cuatro cuotas trimestrales de **TRESCIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS**

UNIDOS DE AMERICA, previa acta de recepción final y presentación de factura de consumidor final, treinta días posteriores a la prestación del servicio. III. **PLAZO.** El plazo del presente contrato será de un año calendario, contado a partir de esta fecha. Las jornadas de trabajo serán de cuatro horas hábiles diurnas requeridas para la instalación y configuración de la planta y el sistema. El plazo podrá ser prorrogado de acuerdo a la Ley y a este contrato. IV. **ESPECIFICACIONES TECNICAS.** La prestación del servicio será en las oficinas de OPAMSS, ubicadas en Veinticinco Calle Poniente, Quince Avenida Norte y final Diagonal San Carlos, Colonia Layco, San Salvador. *ESPECIFICACIONES TECNICAS.* A) Mantenimiento Preventivo de la Planta Telefónica, que incluye: i) Constará de una revisión trimestral de la Central Telefónica, equipos y software periféricos que sirven de respaldo y apoyo a la central telefónica, consola de operadora y MDF. Al menos cuatro revisiones programadas durante el año de vigencia del contrato, a los equipos principales y sus aplicaciones con el propósito de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones del fabricante; ii) Diagnóstico del funcionamiento del sistema de comunicación de la institución, las correspondientes recomendaciones y los cambios e implementaciones acordadas por OPAMSS, para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y redes de comunicación; iii) Revisión y limpieza del hardware de la planta telefónica, actualizar la identificación del sistema y hacer el correspondiente diagnóstico del hardware y software; iv) Revisión óptica de la plataforma telefónica; iv) Verificación del funcionamiento del sistema; v) Chequeo y pruebas en planta telefónica, distribuidor, UPS/Regulador, baterías, consolas de operadora, y algunas extensiones aleatoriamente seleccionadas; vi) Medición de los niveles de voltaje de las fuentes de energía y baterías; vii) Lectura de datos de alarma almacenados en el sistema; viii) Verificación del funcionamiento de las troncales, extensiones, operadoras, correo de voz, tarificador y otras aplicaciones que estén cubiertas bajo el servicio; ix) Respaldo de los datos de programación del sistema telefónico; x) Actualización de la identificación del distribuidor principal, MDF; xi) Limpieza interna y externa del chasis central de la central telefónica; xii) Limpieza y ajuste de los componentes y módulos que conforman el equipo de la central telefónica; xiii) Revisión general y prueba de aparato de operadora; cambio de cualquier pieza en estado de deterioro; xiv) Revisión ocular de todos los aparatos telefónicos cubiertos bajo el contrato, para determinar los elementos en estado de deterioro y reposición de los mismos. No incluye limpieza de los mismos; xv) Revisión del correcto funcionamiento de periféricos, modem, etc.; xvi) Revisión del tono de la compañía telefónica en los módulos de troncales, revisión del correcto funcionamiento del PBX en la central; xvii) Pruebas generales de todas las facilidades desde un aparato del sistema, corroborando la funcionalidad total del sistema; consulta, transferencia de llamadas, salida urbana con código, llamadas internas, activación y desactivación de facilidades, etc.; xviii) Programaciones y ajustes de configuración; xix) Verificación de que la planta telefónica queda funcionando apropiadamente, tanto la parte mecánica como la parte eléctrica; xx) Elaboración y presentación de informe del Mantenimiento efectuado, el cual contendrá entre varios aspectos, los hallazgos encontrados, problemas resueltos, configuraciones realizadas, recomendaciones y observaciones relevantes; xxi) Modificaciones en grabaciones de contestadora, sin importar el nivel; xxii) Brindar asistencia técnica vía telefónica por cualquier inconveniente o duda por parte de la operadora. B) Mantenimiento Correctivo de la Planta Telefónica, que incluye: i) Consiste en la mano de obra calificada para efectuar cambios en las configuraciones de la planta telefónica y

para brindar reparación y solución de las fallas detectadas en los sistemas y/o equipos, con la finalidad de obtener la óptima funcionalidad y operatividad de los mismos; ii) Se considera "falla de un equipo y/o sistema" cuando dentro del funcionamiento regular, a pesar de existir las mismas condiciones externas y de ambiente operativo apropiadas, no es posible la realización de alguna de las tareas o funciones para las que el equipo y/o sistema fue diseñado, implementado, configurado, con el nivel de confiabilidad y seguridad establecido al momento de certificar y entregar el proyecto; iii) Se requiere que el mantenimiento correctivo cuando aplique algún cambio de piezas o repuesto, el contratista las incluya para ejecutar el soporte correctivo a los equipos, dicha acción consistente en corregir todas fallas o daños, consecuencia del desgaste natural o cualquier otra causa de las descritas más adelante en el documento, que impida su funcionamiento normal; iv) Las garantías del programa de soporte empiezan a regir a partir de la fecha de suscripción del contrato por el servicio de extensión de garantía. El cual cubre la mano de obra calificada en la reparación de componentes del equipo. En el caso que el componente defectuoso no pueda ser reparado, la empresa contratada presentará un informe detallado para tomar las acciones correspondientes. El periodo de garantía de cualquier componente reparado será equivalente al periodo remanente de duración del contrato de soporte. C) Asistencia técnica en sitio y atención remota, que incluye: i) Atención telefónica, vía e-mail, remota o en sitio de incidentes y consultas que se dan en la instalación y en estricta coordinación con el responsable del sistema y/o equipo designado por la OPAMSS; ii) Apertura de una bitácora electrónica de eventos, la cual contiene el historial de los reportes de daños con su solución, adjunta a la ficha técnica con la configuración detallada de la instalación; iii) Atención de las solicitudes a las cuales se les asigna un número de reporte y luego se catalogan de acuerdo a la severidad y el impacto de la misma; iv) Soporte Correctivo Remoto, que consiste en atender la solicitud del cliente utilizando un acceso remoto al sistema y/o equipo mediante el uso de una herramienta automatizada para este propósito. Para ello, se requiere la facilidad de conexión tipo VPN para poder brindar el servicio; v) Soporte Correctivo En Sitio, atención la sede de la OPAMSS en la dirección señalada; vi) En el caso de requerir soporte correctivo los tiempos de repuesta preferenciales serán los siguientes: Tiempo de respuesta en sitio o atención remota, Un día hábil máximo; tiempo de repuesta para emergencias, cuatro horas máximo. El servicio deberá ser realizado en las oficinas de OPAMSS, sin alterar o perturbar las actividades y labores de los empleados. Al finalizar los trabajos serán recibidos mediante acta y a satisfacción del administrador del contrato, juntamente con el responsable de la unidad de informática de OPAMSS, previa las pruebas de satisfacción correspondientes. **V. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes al Presupuesto de la OPAMSS. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** El contratista se obliga a lo siguiente: **a)** Ejecutar todas y cada una de las actividades y labores detalladas en el presente contrato; **b)** Que la contratista garantiza la buena ejecución del trabajo para el periodo contratada. **c)** La realización de los trabajos se ejecutara en horarios que no perturben las labores de OPAMSS, incluyendo si es necesario, días sábado y domingo con autorización del administrador del contrato; no obstante se tratará de no interrumpir las labores de los empleados de OPAMSS. **d)** El área de trabajo deberá quedar completamente limpia, incluyendo paredes, escritorios, piso, ventana, jardín y se deberá de proteger los aires acondicionados, o

condensadores, sistemas informáticos y otros, según sea el caso para evitar cualquier daño al equipo. **VII. CESION.** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato. **VIII. GARANTIAS A PRESENTAR. Garantía de fiel cumplimiento de contrato.** La contratista deberá otorgar fianza de fiel cumplimiento de contrato por el diez por ciento del valor contratado, la cual tendrá una vigencia de **un año** contado a partir de la fecha de la fecha del presente contrato y deberá ser presentada en un plazo máximo de quince días hábiles a partir de la firma del mismo. **IX. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS.** Cuando el servicio contratado mostrare alguna deficiencia, ésta será señalada por la institución contratante por escrito, quedando obligada la contratista a subsanarla en un plazo no mayor de un día hábil dichas deficiencias, so pena de caducidad del contrato. Si de la deficiencia señalada u otra que se encontrare oculta, se generaren daños y perjuicios en contra de la institución contratante, los cuales no puedan ser subsanados, serán resarcidos por el contratista. **X. INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora en el cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato, las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **Multas.** Cuando el contratista incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables a él mismo, podrá declararse la caducidad del contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad al artículo ochenta y cinco de la LACAP. **Sanciones.** Por falta de conducta en las que el ofertante pudiese incurrir en cualquier etapa del proceso del servicio, estará sujeto a las sanciones reguladas en el Artículo ciento cincuenta y ocho de la LACAP. En caso se comprobare por la Dirección de Inspección de trabajo del Ministerio de Trabajo Previsión Social, incumplimiento por parte del oferente a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciara el procedimiento que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el artículo ciento cincuenta y ocho Romano V) literal b) de la LACAP, relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento por la referida Dirección, si durante el trámite de reinspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XI. CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo noventa y cuatro de la LACAP y en otras leyes vigentes, serán causales de caducidad las siguientes: a) Que el contratista realice cualquier acción u omisión en contra de la moral, el orden público o las buenas costumbres en la prestación de los servicios para lo cual ha sido contratado; b) Que se le compruebe cualquier acto que en términos generales puedan hacer perder la credibilidad o autoridad que tiene en su materia de especialización, tales como ser condenado por delito. **XII. MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y ampliado en cualquiera de sus partes; o prorrogado en su plazo de conformidad a la Ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) por motivos de caso fortuito o

fuerza mayor, tal como se establece en la cláusula XV de este contrato; b) cuando existan nuevas necesidades, siempre vinculadas al objeto contractual, y c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la institución contratante emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por ambas partes, para lo cual este mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga.

XIII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Términos de referencia, b) La oferta, c) La resolución razonada, d) Interpretaciones e instrucciones sobre la forma de cumplir los servicios formulados por la institución contratante, e) Garantía, f) Resoluciones modificativas, y g) otros documentos que emanen del presente contrato. En caso de controversia entre los documentos y el contrato, prevalecerá este último.

XIV. INTERPRETACION DEL CONTRATO. De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP, la institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante, las cuales le serán comunicadas por medio de la Dirección Ejecutiva.

XV. MODIFICACION 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, emitiendo para tal efecto, la resolución correspondiente, la que formará parte integrante del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, en caso que se altere el equilibrio financiero del presente contrato en detrimento del contratista, éste tendrá derecho a un ajuste de precios y, en general que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe.

XVI. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR. Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis de la LACAP, el 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 para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el contratante; si procediere la aprobación, el contratista deberá entregar la ampliación de la garantía de cumplimiento de contrato. En todo caso y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato.

XVII. SOLUCION DE CONFLICTOS. Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I de la LACAP.

XVIII. TERMINACION BILATERAL. Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP, dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de cinco días hábiles de notificada tal resolución.

XIX. JURISDICCION Y LEGISLACION APLICABLE. Para 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 LACAP. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten; el contratista acepta que será depositaria de los bienes que se le embargaren la persona que la institución contratante designe, a quien releva de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales, aunque no hubiere condenación en costas. XX. **ADMINISTRADORA DE CONTRATO.** Nombrase como Administradora de Contrato a Sonia Evelyn Vásquez de Rodríguez, quién actuará en representación de OPAMSS, en la ejecución del mismo de conformidad con el artículo ochenta y dos bis de la LACAP, su Reglamento y el Manual que para tal efecto emitió la autoridad competente. XXI. **NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito, a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones: **OPAMSS**, veinticinco Calle Poniente y quince Avenida Norte, Final Diagonal San Carlos, Colonia Layco, San Salvador y cuenta de correo electrónica [REDACTED] y **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, [REDACTED] departamento de [REDACTED] y cuenta de correo electrónica [REDACTED]. Así nos expresamos los comparecientes, quiénes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de San Salvador, a los veintiocho días del mes de febrero dos mil dieciocho.



YOLANDA ISABEL BICHARA DE REYES
Directora Ejecutiva OPAMSS


HENRY GEOFFREY ROSALES VELASQUEZ
SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.



En la ciudad de San Salvador, a las nueve horas quince minutos del veintiocho de febrero dos mil dieciocho. Ante mí, **GUSTAVO EDILIO RAMOS ADGUIAR**, Notario, del domicilio de [REDACTED] comparecen: **YOLANDA ISABEL BICHARA DE REYES**, de cincuenta y cuatro años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] departamento de [REDACTED] a quien conozco e identifico con su Documento único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria [REDACTED] actuando en nombre y representación en su carácter de Directora Ejecutiva de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, que puede abreviarse OPAMSS; y con base en los artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que me conceden facultades para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de OPAMSS, que en el transcurso del presente instrumento se denominará la **INSTITUCIÓN CONTRATANTE** y **HENRY GEOFFREY ROSALES VELASQUEZ**, de treinta y ocho años de edad,

██████████ del domicilio de ██████████ departamento de ██████████ a quien no conozco pero identifico con su documento único de identidad número ██████████

██████████ actuando en su carácter de Apoderado General Administrativo con cláusula Especial de la sociedad **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR SOCIEDAD ANONIMA** que se abrevia **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A**, sociedad de naturaleza anónima, de nacionalidad Salvadoreña, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad; con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-doscientos ochenta mil setecientos seis-ciento cinco-cinco; que en el transcurso del presente instrumento se denominará la **CONTRATISTA**, personerías que al final diré; y en el carácter en que comparecen y actúan **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las anteriores firmas que en su orden se leen: "Yolanda Bichara" y "H.G.R.V" por haber sido suscritas de sus puños y letras, y ser las mismas con las que han firmado el anterior **CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE PLANTA TELEFONICA DE OPAMSS**, que se rige bajo las condiciones y cláusulas siguientes:

I. OBJETO DEL CONTRATO. El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico en sitio, así como asistencia técnica remota para la planta telefónica de la OPAMSS, con la finalidad de maximizar la vida útil de la planta, así como un funcionamiento óptimo y efectivo de la misma. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** El valor total por los servicios de mantenimiento de la Planta Telefónica es de **UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN DOLARES SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, monto incluye IVA. Dicho monto será cancelado por medio de cuatro cuotas trimestrales de **TRESCIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES NOVENTA CENTAVOS DE DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, previa acta de recepción final y presentación de factura de consumidor final, treinta días posteriores a la prestación del servicio. **III. PLAZO.** El plazo del presente contrato será de un año calendario, contado a partir de esta fecha. Las jornadas de trabajo serán de cuatro horas hábiles diurnas requeridas para la instalación y configuración de la planta y el sistema. El plazo podrá ser prorrogado de acuerdo a la Ley y a este contrato. **IV. ESPECIFICACIONES TECNICAS.** La prestación del servicio será en las oficinas de OPAMSS, ubicadas en Veinticinco Calle Poniente, Quince Avenida Norte y final Diagonal San Carlos, Colonia Layco, San Salvador. *ESPECIFICACIONES TECNICAS.* A) Mantenimiento Preventivo de la Planta Telefónica, que incluye: i) Constará de una revisión trimestral de la Central Telefónica, equipos y software periféricos que sirven de respaldo y apoyo a la central telefónica, consola de operadora y MDF. Al menos cuatro revisiones programadas durante el año de vigencia del contrato, a los equipos principales y sus aplicaciones con el propósito de conservarlos en condiciones óptimas de funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones del fabricante; ii) Diagnóstico del funcionamiento del sistema de comunicación de la institución, las correspondientes recomendaciones y los cambios e implementaciones acordadas por OPAMSS, para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y redes de comunicación; iii) Revisión y limpieza del hardware de la planta telefónica, actualizar la identificación del sistema y hacer el correspondiente diagnóstico del hardware y software; iv) Revisión óptica de la plataforma telefónica; iv) Verificación del funcionamiento del sistema; v) Chequeo y pruebas en planta telefónica, distribuidor, UPS/Regulador, baterías, consolas de operadora, y algunas extensiones aleatoriamente seleccionadas; vi) Medición de los niveles de voltaje de las fuentes de energía y baterías; vii) Lectura de datos de



alarma almacenados en el sistema; viii) Verificación del funcionamiento de las troncales, extensiones, operadoras, correo de voz, tarificador y otras aplicaciones que estén cubiertas bajo el servicio; ix) Respaldo de los datos de programación del sistema telefónico; x) Actualización de la identificación del distribuidor principal, MDF; xi) Limpieza interna y externa del chasis central de la central telefónica; xii) Limpieza y ajuste de los componentes y módulos que conforman el equipo de la central telefónica; xiii) Revisión general y prueba de aparato de operadora; cambio de cualquier pieza en estado de deterioro; xiv) Revisión ocular de todos los aparatos telefónicos cubiertos bajo el contrato, para determinar los elementos en estado de deterioro y reposición de los mismos. No incluye limpieza de los mismos; xv) Revisión del correcto funcionamiento de periféricos, modem, etc.; xvi) Revisión del tono de la compañía telefónica en los módulos de troncales, revisión del correcto funcionamiento del PBX en la central; xvii) Pruebas generales de todas las facilidades desde un aparato del sistema, corroborando la funcionalidad total del sistema; consulta, transferencia de llamadas, salida urbana con código, llamadas internas, activación y desactivación de facilidades, etc.; xviii) Programaciones y ajustes de configuración; xix) Verificación de que la planta telefónica queda funcionando apropiadamente, tanto la parte mecánica como la parte eléctrica; xx) Elaboración y presentación de informe del Mantenimiento efectuado, el cual contendrá entre varios aspectos, los hallazgos encontrados, problemas resueltos, configuraciones realizadas, recomendaciones y observaciones relevantes; xxi) Modificaciones en grabaciones de contestadora, sin importar el nivel; xxii) Brindar asistencia técnica vía telefónica por cualquier inconveniente o duda por parte de la operadora. B) Mantenimiento Correctivo de la Planta Telefónica, que incluye: i) Consiste en la mano de obra calificada para efectuar cambios en las configuraciones de la planta telefónica y para brindar reparación y solución de las fallas detectadas en los sistemas y/o equipos, con la finalidad de obtener la óptima funcionalidad y operatividad de los mismos; ii) Se considera "falla de un equipo y/o sistema" cuando dentro del funcionamiento regular, a pesar de existir las mismas condiciones externas y de ambiente operativo apropiadas, no es posible la realización de alguna de las tareas o funciones para las que el equipo y/o sistema fue diseñado, implementado, configurado, con el nivel de confiabilidad y seguridad establecido al momento de certificar y entregar el proyecto; iii) Se requiere que el mantenimiento correctivo cuando aplique algún cambio de piezas o repuesto, el contratista las incluya para ejecutar el soporte correctivo a los equipos, dicha acción consistente en corregir todas fallas o daños, consecuencia del desgaste natural o cualquier otra causa de las descritas más adelante en el documento, que impida su funcionamiento normal; iv) Las garantías del programa de soporte empiezan a regir a partir de la fecha de suscripción del contrato por el servicio de extensión de garantía. El cual cubre la mano de obra calificada en la reparación de componentes del equipo. En el caso que el componente defectuoso no pueda ser reparado, la empresa contratada presentará un informe detallado para tomar las acciones correspondientes. El periodo de garantía de cualquier componente reparado será equivalente al periodo remanente de duración del contrato de soporte. C) Asistencia técnica en sitio y atención remota, que incluye: i) Atención telefónica, vía e-mail, remota o en sitio de incidentes y consultas que se dan en la instalación y en estricta coordinación con el responsable del sistema y/o equipo designado por la OPAMSS; ii) Apertura de una bitácora electrónica de eventos, la cual contiene el historial de los reportes de daños con su solución, adjunta a la ficha técnica con la configuración detallada de la instalación; iii)

Atención de las solicitudes a las cuales se les asigna un número de reporte y luego se catalogan de acuerdo a la severidad y el impacto de la misma; iv) Soporte Correctivo Remoto, que consiste en atender la solicitud del cliente utilizando un acceso remoto al sistema y/o equipo mediante el uso de una herramienta automatizada para este propósito. Para ello, se requiere la facilidad de conexión tipo VPN para poder brindar el servicio; v) Soporte Correctivo En Sitio, atención la sede de la OPAMSS en la dirección señalada; vi) En el caso de requerir soporte correctivo los tiempos de repuesta preferenciales serán los siguientes: Tiempo de respuesta en sitio o atención remota, Un día hábil máximo; tiempo de repuesta para emergencias, cuatro horas máximo. El servicio deberá ser realizado en las oficinas de OPAMSS, sin alterar o perturbar las actividades y labores de los empleados. Al finalizar los trabajos serán recibidos mediante acta y a satisfacción del administrador del contrato, juntamente con el responsable de la unidad de informática de OPAMSS, previa las pruebas de satisfacción correspondientes. **V. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE.** La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes al Presupuesto de la OPAMSS. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** El contratista se obliga a lo siguiente: a) Ejecutar todas y cada una de las actividades y labores detalladas en el presente contrato; b) Que la contratista garantiza la buena ejecución del trabajo para el período contratada. c) La realización de los trabajos se ejecutara en horarios que no perturben las labores de OPAMSS, incluyendo si es necesario, días sábado y domingo con autorización del administrador del contrato; no obstante se tratará de no interrumpir las labores de los empleados de OPAMSS. d) El área de trabajo deberá quedar completamente limpia, incluyendo paredes, escritorios, piso, ventana, jardín y se deberá de proteger los aires acondicionados, o condensadores, sistemas informáticos y otros, según sea el caso para evitar cualquier daño al equipo. **VII. CESION.** Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato. **VIII. GARANTIAS A PRESENTAR. Garantía de fiel cumplimiento de contrato.** La contratista deberá otorgar fianza de fiel cumplimiento de contrato por el diez por ciento del valor contratado, la cual tendrá una vigencia de un año contado a partir de la fecha de la fecha del presente contrato y deberá ser presentada en un plazo máximo de quince días hábiles a partir de la firma del mismo. **IX. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS.** Cuando el servicio contratado mostrare alguna deficiencia, ésta será señalada por la institución contratante por escrito, quedando obligada la contratista a subsanarla en un plazo no mayor de un día hábil dichas deficiencias, so pena de caducidad del contrato. Si de la deficiencia señalada u otra que se encontrare oculta, se generaren daños y perjuicios en contra de la institución contratante, los cuales no puedan ser subsanados, serán resarcidos por el contratista. **X. INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora en el cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. El contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato, las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **Multas.** Cuando el contratista incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables a él mismo, podrá declararse la caducidad del contrato o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad al artículo ochenta y cinco de la



LACAP. **Sanciones.** Por falta de conducta en las que el ofertante pudiese incurrir en cualquier etapa del proceso del servicio, estará sujeto a las sanciones reguladas en el Artículo ciento cincuenta y ocho de la LACAP. En caso se comprobare por la Dirección de Inspección de trabajo del Ministerio de Trabajo Previsión Social, incumplimiento por parte del oferente a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciara el procedimiento que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el artículo ciento cincuenta y ocho Romano V) literal b) de la LACAP, relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento por la referida Dirección, si durante el trámite de reinspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XI. CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo noventa y cuatro de la LACAP y en otras leyes vigentes, serán causales de caducidad las siguientes: a) Que el contratista realice cualquier acción u omisión en contra de la moral, el orden público o las buenas costumbres en la prestación de los servicios para lo cual ha sido contratado; b) Que se le compruebe cualquier acto que en términos generales puedan hacer perder la credibilidad o autoridad que tiene en su materia de especialización, tales como ser condenado por delito. **XII. MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y ampliado en cualquiera de sus partes; o prorrogado en su plazo de conformidad a la Ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, tal como se establece en la cláusula XV de este contrato; b) cuando existan nuevas necesidades, siempre vinculadas al objeto contractual, y c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la institución contratante emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del contrato, la cual será firmada posteriormente por ambas partes, para lo cual este mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga. **XIII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Términos de referencia, b) La oferta, c) La resolución razonada, d) Interpretaciones e instrucciones sobre la forma de cumplir los servicios formulados por la institución contratante, e) Garantía, f) Resoluciones modificativas, y g) otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre los documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XIV. INTERPRETACION DEL CONTRATO.** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP, la institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante, las cuales le serán comunicadas por medio de la Dirección Ejecutiva. **XV. MODIFICACION 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, emitiendo para tal efecto, la resolución correspondiente, la que formará parte integrante del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, en caso que se altere el equilibrio financiero del presente contrato en detrimento del contratista, éste tendrá derecho a un ajuste de precios y, en general que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVI. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.** Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis de la LACAP, el 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 para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el contratante; si procediere la aprobación, el contratista deberá entregar la ampliación de la garantía de cumplimiento de contrato. En todo caso y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato. **XVII. SOLUCION DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I de la LACAP. **XVIII. TERMINACION BILATERAL.** Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP, dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de cinco días hábiles de notificada tal resolución. **XIX. JURISDICCION Y LEGISLACION APLICABLE.** Para 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 LACAP. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten; el contratista acepta que será depositaria de los bienes que se le embargaren la persona que la institución contratante designe, a quien releva de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales, aunque no hubiere condenación en costas. **XX. ADMINISTRADORA DE CONTRATO.** Nombrase como Administradora de Contrato a Sonia Evelyn Vásquez de Rodríguez, quién actuará en representación de OPAMSS, en la ejecución del mismo de conformidad con el artículo ochenta y dos bis de la LACAP, su Reglamento y el Manual que para tal efecto emitió la autoridad competente. **XXI. NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito, a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones: **OPAMSS**, veinticinco Calle Poniente y quince Avenida Norte, Final Diagonal San Carlos, Colonia Layco, San Salvador y cuenta de correo electrónica [REDACTED] y **SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**, [REDACTED] departamento de [REDACTED] y cuenta de correo electrónica [REDACTED]. Así, se expresaron los otorgantes; y Yo el Notario, DOY FE: a) De ser legítima y suficiente la personería con que actúa la arquitecta Yolanda Isabel Bichara de Reyes, por haber tenido a la vista la documentación siguiente: i) Estatutos de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, OPAMSS, publicados en Diario Oficial número veinticuatro, Tomo número trescientos seis, de fecha tres de febrero de mil novecientos noventa, en el que se

establece que su Dirección estará a cargo de un Director nombrado por el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, COAMSS; y ii) Acuerdo tomado en sesión ordinaria celebrada el día diez de septiembre dos mil quince, por el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, COAMSS, Acta número Catorce, punto número Tres, el cual contiene el nombramiento de Directora Ejecutiva; Refrendaria y Representante Legal de la OPAMSS, a partir del día dieciséis de septiembre dos mil quince, con las mismas atribuciones que confiere el artículo nueve de los Estatutos de la OPAMSS; encontrándose ampliamente facultada para suscribir y firmar contratos como el aquí contenido; b) De ser legítima y suficiente la personería con que actúa Henry Geoffrey Rosales Velásquez, por haber tenido a la vista: Testimonio de la Escritura de Poder General Administrativo con cláusula Especial de la otorgado en la ciudad de San Salvador, a las once horas del veintiuno de noviembre dos mil dieciséis, ante los oficios del notario José Eduardo Barrientos Aguirre, por Walter José Morán Domínguez, en su calidad de Administrador Único de la sociedad SYSTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A., instrumento en el cual se ha facultado al compareciente especialmente para otorgar actos y contratos como el aquí contenido; escritura en la cual el notario autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad SYSTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A., así como de la personería con que actuó el otorgante licenciado Walter José Morán Domínguez; testimonio inscrito al Número DOCE del Libro UN MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS del Libro de Otros Contratos Mercantiles del Registro de Comercio, el día doce de diciembre dos mil dieciséis; por lo que el compareciente se encuentra ampliamente facultado para otorgar y firmar el presente contrato; c) De ser AUTÉNTICAS las firmas antes relacionadas por haber sido suscritas por las comparecientes y ser las mismas con las que han firmado el anterior CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE PLANTA TELEFÓNICA DE OPAMSS; y d) Que los otorgantes reconocen como suyos los conceptos vertidos en el expresado contrato por ser la expresión fiel de su voluntad. Así, se expresaron las comparecientes a quienes expliqué los efectos legales del presente instrumento redactado en cuatro folios útiles; y leído que les hube, íntegramente todo lo escrito en un solo acto, ratifican su contenido y firmamos. DOY FE.


YOLANDA ISABEL BICHARA DE REYES
Directora Ejecutiva OPAMSS


HENRY GEOFFREY ROSALES VELASQUEZ
SYSTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A



