

**BANCO CENTRAL DE RESERVA
DE EL SALVADOR**

(121/2020 D.J.)

**“CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE MICROSOFT, CELEBRADO
ENTRE EL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR Y
TECNASA, S.A. DE C.V.”**

FECHA: 18 DE DICIEMBRE DE 2020

San Salvador, El Salvador, C. A.

OTTO BORIS RODRÍGUEZ MARROQUÍN,

en mi calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusula Especial del **BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR**, Institución Pública Autónoma, de carácter técnico, de duración indefinida, de este domicilio, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que en lo sucesivo se denominará “El Banco Central” o “El Banco; y **PORFIRIO ANTONIO ZEPEDA MARTÍNEZ,**

actuando en mi carácter de Apoderado General Administrativo Mercantil y Judicial de la sociedad “**TECNASA ES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**”, que se abrevia “**TECNASA ES, S.A. de C.V.**”, que en lo sucesivo se denominará “**La Contratista**”, convenimos en celebrar el presente contrato de “**SERVICIO DE SOPORTE MICROSOFT PARA EL AÑO 2021**”, el cual se registrará por las siguientes cláusulas:

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es establecer las condiciones y obligaciones bajo las cuales la Contratista prestará el servicio de soporte Microsoft al Banco Central de Reserva, de conformidad a la Resolución Razonada de Adjudicación número CIENTO DIEZ/DOS MIL VEINTE, de fecha dos de diciembre del año dos mil veinte, mediante la cual se ha adjudicado la libre Gestión No. 143/2020.

II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Hasta un máximo de 45 horas de soporte o entrenamiento sobre software Microsoft

- SQL Server 2008/2012/2014/2016/2019.
- Windows Server 2008/2012/2016/2019.
- Exchange Server 2010/2013/2016/2019.
- Active Directory.
- Microsoft Project Server 2016
- SharePoint 2010/2013/2016.
- Office 365 E3.
- Power BI.
- Azure AD.

Dentro de estas horas soporte, el Banco podrá solicitar a la Contratista visitas técnicas de carácter preventivo, para revisión de la plataforma Microsoft o entrenamiento sobre tareas específicas de los productos antes mencionados, las visitas serán calendarizadas y se coordinará de común acuerdo entre los administradores de contrato y la Contratista.

Centro de Soporte Telefónico

- a) La Contratista deberá contar con un Centro de Soporte Telefónico, para soporte de resolución de problemas y escalamiento de problemas críticos.
- b) La Contratista se compromete a que durante la vigencia del servicio del contrato contará con un procedimiento para reporte de falla o solicitud de soporte.

Tiempo de Atención

El tiempo de atención de fallas no deberá exceder de 4 horas y su resolución 24 horas. Con excepción de algún caso que el Banco considere debe ser calendarizado.

III. PRECIO

El precio correspondiente por dicho servicio será hasta por un monto de **CUATRO MIL SEISCIENTOS UN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR (US 4,601.25)**, Impuestos incluidos. La fuente de financiamiento del presente contrato es el presupuesto del Banco Central.

IV. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de acuerdo a horas utilizadas, para lo cual la Contratista presentará al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones del Banco, original de actas de recepción correspondientes, firmadas y selladas en señal de estar conforme con lo suministrado y nota emitida por parte de la Contratista, debidamente suscrita, conteniendo sello (si aplica), donde se detalle el número de cuenta y banco además indicar el correo electrónico donde se confirmara el abono a la cuenta; así como el correspondiente comprobante de crédito fiscal emitido conforme a lo establecido en el Artículo 114 del Código Tributario, literal a), cuya copia en triplicado deberá estar firmada y sellada por el Gerente de la Gerencia de Innovación y Tecnología; todo lo anterior, a efecto de realizar

los pagos por medio electrónico, los cuales se harán efectivos en un plazo no mayor de 12 días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha en que los citados documentos estén debidamente entregados de conformidad, para lo cual se emitirá el respectivo Quedan

V. PLAZO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL SERVICIO

El plazo del servicio será desde el día uno de enero hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno. Horarios de trabajo, de lunes a domingo de las 0:00 horas a las 24:00 horas. Todos los días del año.

La recepción del servicio se podrá efectuar en la Gerencia de Innovación y Tecnología de la Información del Banco Central de Reserva, ubicado entre 15 y 17 Avenida Norte y Alameda Juan Pablo II, Centro de Gobierno y según se requiera también en 1ª. Calle Poniente y 7ª. Avenida Norte, San Salvador o de manera remota por los Administradores designados por el Banco, quienes deberán comprobar que el software funcione adecuadamente, después de las labores efectuadas por medio de un acta firmada por los Administradores del Contrato del Banco y de la Contratista, recibiendo a entera satisfacción.

En caso de encontrar alguna anomalía en el servicio, la Contratista dispondrá de un máximo de 24 horas para subsanar la anomalía y el Banco contará con las siguientes 24 horas como máximo para la revisión, verificación y solución de la falla. Los tiempos de subsanación podrán extenderse hasta dos semanas en caso el Banco lo considere necesario, ejemplo: Cuando el grado de complejidad de la falla requiera actividades adicionales, recalendarizar las labores a un período que cause menor impacto, fallas múltiples, etc. Si la Contratista no subsana en el tiempo establecido se aplicará lo establecido en la LACAP.

VI. PRÓRROGA PARA LA ENTREGA

El Banco podrá conceder prórroga para la entrega del servicio, únicamente si el retraso de la Contratista se debiera a causas no imputables a la misma debidamente comprobado, 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 deberá ser dirigida por escrito al Administrador del Contrato, el mismo día de conocido el hecho que causa el retraso,

solicitud que debe efectuarse antes de expirar el plazo de entrega contratada, presentado por escrito las pruebas que motiven su petición.

VII. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

De conformidad con el Artículo 82 Bis y 122 de la LACAP y de acuerdo con la Resolución Razonada número SESENTA Y SIETE/DOS MIL VEINTE, del día seis de octubre del año dos mil veinte y emitida por la Presidencia del Banco Central, serán Administradores del Contrato el Licenciado Milton Melgar, Jefe de Sección de Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, el Ingeniero Saúl Argueta, Analista de la Sección de Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, el Ingeniero Ítalo Mejía, Analista de la Sección de Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información y el Ingeniero Omar Soto, Senior de la Sección de Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, todos de la Gerencia de Innovación y Tecnología de Información.

La sustitución de los Administradores aquí nombrados se comunicará a la Contratista mediante cruce de cartas.

Los Administradores del Contrato se encargarán de vigilar y constatar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Asimismo, no podrán autorizar a la Contratista cambios de las cláusulas contractuales; cualquier solicitud en este sentido de parte de la Contratista deberá dirigirla a los Administradores del Contrato, quienes procederán de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

Para que los cambios surtan efecto deberán ser notificados a la Contratista, previa autorización del Titular. Los Administradores del Contrato serán el enlace administrativo entre la Contratista y el Banco, ante quienes concurrirá para que se tomen las providencias necesarias para la buena ejecución del contrato en lo referente a las obligaciones y resoluciones relacionadas.

VIII. CESIÓN

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, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

IX. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Monto

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de firmado el contrato respectivo, el Contratista deberá rendir una garantía de cumplimiento de contrato, equivalente a un cinco por ciento (5%) de la suma total contratada. Esta garantía tendrá por objeto garantizar tiempos de entrega y la buena ejecución de las obligaciones emanadas del contrato.

Tipo de garantía

La garantía de cumplimiento de contrato será emitida en la misma moneda de la oferta, y podrá ser según lo establecido en el Artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública en relación al Artículo 32 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, fianzas o seguros, o en sustitución de las anteriores: Aceptación de Ordenes irrevocables de pago, Certificados de Depósito y bono de prenda para el caso de bienes depositados en almacenadoras de depósito, así como prenda sobre certificados de inversión, certificados fiduciarios de participación, valores de titularización, y otro tipo de títulos valores. Los títulos valores de crédito deberán ser emitidos directamente por la Contratista a favor del Banco Central de Reserva.

También podrán servir como garantías depósitos bancarios con restricciones, cartas de créditos irrevocables y pagaderos a la vista, Cheque de Caja o Gerencia o cualquier otro título valor o bien de fácil o inmediata realización, siempre que a juicio de la institución contratante garantice suficientemente sus intereses. Los Bancos, las 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. Las Compañías que emitan las referidas garantías, deberán estar autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador y ser aceptadas por las instituciones contratantes.

Cobro

Si la Contratista incumple alguna de las cláusulas consignadas en el contrato sin causa justificada, se le hará efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurra por el incumplimiento. La efectividad de la garantía será exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones contractuales que no se hubieren cumplido.

Vigencia

Esta garantía permanecerá vigente por el plazo del contrato.

Devolución

Esta garantía será devuelta por la Jefa del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, previa solicitud por escrito, cumplida su vigencia.

X. MULTA POR MORA.

Cuando la Contratista incurriere en mora en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas imputables al mismo, el Banco podrá declarar la caducidad del contrato o imponer el pago de multa por cada día de retraso, de conformidad a lo establecido en el artículo 85 LACAP.

XI. MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA

De común acuerdo, el presente contrato podrá ser modificado o prorrogado en su plazo de conformidad a la LACAP. En tales casos, el Banco Central emitirá la correspondiente resolución la cual se relacionará en el instrumento modificatorio.

XII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a. Condiciones generales y Términos de Referencia, b. Adendas, c. Aclaraciones, d. Enmiendas, e. Consultas, f. La oferta. g. La resolución de adjudicación, h. Especificaciones Técnicas, i. Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último.

XIII. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO

De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP, el Banco Central se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP y su reglamento, 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.

XIV. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

En caso fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis de la LACAP la Contratista, previa justificación y entrega de la prórroga de la garantía, cuando esta proceda, podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato. En todo caso, y aparte de la facultad del Banco Central para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato.

XV. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

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

XVI. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El Banco podrá dar por terminado el contrato antes de su vencimiento, por las causales indicadas en el Art. 93 de la LACAP.

XVII. 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 LACAP y su Reglamento. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten.

XVIII. 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 señalan como lugar para recibir las, los siguientes:

- **BANCO CENTRAL DE RESERVA** en: Alameda Juan Pablo II, entre 15ª y 17ª, Avenida Norte, San Salvador; y
- **TECNASA ES, S.A. DE C.V.** en: Edificio TECNASA #133, Calle La Reforma, Colonia San Benito. San Salvador.

Si las partes contratantes cambiaren de dirección, estarán obligadas a notificarlo por escrito a la otra, mientras tanto, la última notificación será la válida para los efectos legales.

Así nos expresamos las comparecientes, quienes 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, por duplicado, en la ciudad de San Salvador a los dieciocho días del mes de diciembre de dos mil veinte.-



BANCO CENTRAL DE RESERVA



CONTRATISTA



En la ciudad de San Salvador, a las once horas del día dieciocho de diciembre del año dos mil veinte.- Ante mí, **GLORIA BEATRIZ HERNÁNDEZ DE CARIAS**, Notario, del domicilio de la ciudad de San Salvador, **COMPARECEN**: El Licenciado **OTTO BORIS**





RODRÍGUEZ MARROQUÍN,

a quien conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número

actuando en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusula Especial del **BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR**, Institución Pública Autónoma, de carácter técnico, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-cero diez mil setecientos setenta y cuatro-cero cero seis-dos, que en lo sucesivo se denominará "El Banco Central" o "El Banco"; y el señor **PORFIRIO ANTONIO ZEPEDA MARTÍNEZ**,

, a quien no conozco, pero en este acto identifico por medio de su Documento Único de Identidad número

1

actuando en su carácter de Apoderado General Administrativo de la sociedad "TECNASA ES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "TECNASA, ES, S.A. de C.V.", del domicilio de San Salvador, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - ciento cuarenta mil ciento dos-ciento dos-uno, que en lo sucesivo se denominará "La Contratista", cuyas personerías al final relacionaré, **Y ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que calzan el documento que antecede, por haber sido reconocidas ante mi presencia en la calidad en que comparecen; así también me dicen que reconocen como de sus representadas los conceptos y obligaciones vertidos en el documento que antecede, por medio del cual han celebrado contrato de denominado "SERVICIO DE SOPORTE MICROSOFT PARA EL AÑO DOS MIL VEINTIUNO". El objeto del documento que antecede es establecer las condiciones y obligaciones bajo las cuales la Contratista prestará el servicio de soporte Microsoft al Banco Central de Reserva, de conformidad a la Resolución Razonada de Adjudicación número CIENTO DIEZ/DOS MIL VEINTE, de fecha dos de diciembre del año dos mil veinte, mediante la cual se ha adjudicado la libre Gestión número ciento cuarenta y tres/dos mil veinte. El precio correspondiente por dicho servicio será hasta por un monto de **CUATRO MIL SEISCIENTOS UN DÓLARES**

9

DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTICINCO CENTAVOS DE DÓLAR, Impuestos incluidos. La fuente de financiamiento es el presupuesto del Banco Central. Los pagos se realizarán de acuerdo a horas utilizadas, para lo cual la Contratista presentará al Departamento de Adquisiciones y Contrataciones del Banco, original de Actas de recepción correspondientes, firmadas y selladas en señal de estar conforme con lo suministrado y nota emitida por parte de la Contratista, debidamente suscrita, conteniendo sello (si aplica), donde se detalle el número de cuenta y banco además indicar el correo electrónico donde se confirmara el abono a la cuenta; así como el correspondiente comprobante de crédito Fiscal emitido conforme a lo establecido en el Artículo ciento catorce del Código Tributario, literal a), cuya copia en triplicado deberá estar firmada y sellada por el Gerente de Innovación y Tecnología de Información; todo lo anterior, a efecto de realizar los pagos por medio electrónico, los cuales se harán efectivos en un plazo no mayor de doce días hábiles, a partir del día siguiente de la fecha en que los citados documentos estén debidamente entregados de conformidad, para lo cual se emitirá el respectivo Quedan. El plazo del servicio será desde el uno de enero hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno. Dentro de los diez días hábiles siguientes de firmado el contrato respectivo, la Contratista deberá rendir una garantía de cumplimiento de contrato, equivalente a un cinco por ciento de la suma total contratada. Esta garantía tendrá por objeto garantizar tiempos de entrega y la buena ejecución de las obligaciones emanadas del contrato. Esta garantía permanecerá vigente por el plazo del contrato y será devuelta por la Jefa del Departamento de Adquisiciones y Contrataciones, previa solicitud por escrito, cumplida su vigencia. En el contrato se encuentran contempladas otras cláusulas para el fiel cumplimiento del mismo, como garantía de cumplimiento de contrato, legislación aplicable y administrador del contrato entre otros. Así se expresaron los comparecientes, Y yo, la suscrito Notario DOY FE: **I) De la personería de los comparecientes por haber tenido a la vista a) Respecto del Licenciado Otto Boris Rodríguez Marroquín:** El Testimonio de la Escritura Matriz de Poder General Administrativo y Judicial con Cláusula Especial, otorgado en esta ciudad a las ocho horas del día veintitrés de septiembre de dos mil veinte, ante los oficios notariales de la Licenciada Gladys Estela Rivas Coreas, por el Licenciado Douglas Pablo Rodríguez Fuentes, en su carácter de Presidente del Consejo Directivo del Banco Central de Reserva de El Salvador y como Representante Legal del mismo, a favor del Licenciado Otto Boris Rodríguez Marroquín, Vicepresidente,

en el cual consta que está facultado para otorgar actos como el presente. En dicho Poder la Notario autorizante dio fe de la personería del Representante Legal del Banco Central y de la existencia legal de la Institución; y **b)** Respecto del señor **Porfirio Antonio Zepeda Martínez**: El testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo Mercantil y Judicial otorgado por el señor Miguel Ángel Aued Schezberg, en su calidad de Administrador Único Propietario y Representante Legal de la Sociedad "TECNASA ES, S.A. de C.V.", otorgado en la ciudad de Panamá, República de Panamá, a las doce horas con treinta minutos del día veintiocho de marzo del año dos mil diecisiete ante los oficios del notario Efraín Marroquín Abarca, inscrito en el Registro de Comercio al número TREINTA Y NUEVE del Libro UN MIL OCHOCIENTOS OCHO del Registro de Otros Contratos Mercantiles, mediante el cual se faculta al compareciente para la suscripción de actos como el presente, el notario autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad y de la legitimidad y suficiencia de las facultades del otorgante del mismo. Así se expresaron los comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de esta acta notarial, que consta de dos hojas leída que le fue por mí, íntegramente en un solo acto, ratificaron su contenido y firmamos. DOY FE. Enmendado: -dieciocho.-Vale.



BANCO CENTRAL DE RESERVA



CONTRATISTA



