



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

**CONTRATO NUMERO G-085/2022
LIBRE GESTIÓN 1G22000038**

NOSOTROS, GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO, mayor de edad, Abogada, del domicilio de la [REDACTED], con Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en mi calidad de Designada Propietaria del Consejo Directivo del ISSS para las Compras por Libre Gestión de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, quien en adelante me denominare **“EL INSTITUTO”** o **“EI ISSS”**, entidad Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce –cero treinta y un mil doscientos cincuenta y tres –cero cero dos –uno; y **LUIS ADALBERTO PALMA GOMEZ**, mayor de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] con Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación en mi calidad de Apoderado Especial Administrativo de la sociedad **DADA DADA Y COMPAÑIA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **DADA DADA Y CIA., S.A. DE C. V.**, sociedad [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], quien en adelante me denominaré como **“LA CONTRATISTA”**, por medio de este instrumento convenimos en celebrar el presente contrato, todo en cumplimiento de los siguientes documentos:

1. Resolución de Adjudicación **2022-129.MAY.**, de fecha **23 DE MAYO 2022**.
2. Resolución de Aprobación de Los Instrumentos de Contratacion Libre Gestion No **2022-102.MAY.T.R.**, de fecha **4 DE MAYO** del año **2022**.
3. Resolución Razonada **2022-006.MAY.**, de fecha **4 DE MAYO** del año **2022**, mediante la cual se autoriza la adquisición del servicio.
4. Términos Técnicos, Legales y Administrativos de la **Libre Gestión 1G22000038**, relativa a la **“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE CALL CENTER DEL ISSS (DMS- IVR)”**.

Por medio de este documento convenimos en celebrar el siguiente contrato, cuya disponibilidad presupuestaria ha sido verificada al inicio del proceso de compra, y que está conformado por las siguientes cláusulas y condiciones:

PRIMERA. OBJETO Y PRECIO:

La Contratista se obliga para con el Instituto a proporcionar el servicio de Mantenimiento y Soporte del Sistema CALL CENTER DEL ISSS (DMS-IVR), para seguir brindando un servicio continuo a través de nuestro Call Center del ISSS, y atención a los derechohabientes durante las 24 horas, dentro de lo cual se atiende: Atención de llamadas para consultas sobre requisitos de atención, direcciones de las dependencias del ISSS, consulta de existencia de medicamentos, atención de reclamos, asesoría a patronos, etc., sobre todo, ahora que se ha implementado Dr. ISSS en línea. A la vez contar con un soporte técnico en sitio y remoto para la plataforma tecnológica de comunicaciones, así como la asistencia en configuraciones, programaciones y apoyo ante emergencias por interrupciones imprevistas en la plataforma, todo de conformidad a los Términos Técnicos, Legales y Administrativos de la Libre Gestión en referencia de acuerdo al siguiente detalle:-----

N	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN SEGÚN CARTEL	DESCRIPCIÓN COMERCIAL	UNIDAD DE MEDIDA CARTEL	TIPO DE OFERTA	MARCA	PAIS DE ORIGEN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MONTO TOTAL (CON IVA INCLUIDO)
1	110807019	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDOR Y PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DEL CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER). C/U	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDOR Y PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DEL CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)	C/U	BÁSICA	DMS	EL SALVADOR	12	\$706.25	\$8,475.00
MONTO TOTAL HASTA POR:										
INCLUYE EL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS										\$8,475.00

El monto total del contrato es hasta por la cantidad de **OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios.

SEGUNDA.CONTRATO:

1. VIGENCIA DEL CONTRATO.La vigencia del contrato será por un plazo de catorce (14) meses contados a partir de la suscripción del mismo, es decir, desde la presente fecha hasta el día 31 de julio del año 2023. De conformidad con el Art. 92 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, el presente contrato cesará en sus efectos hasta que expire el plazo pactado para su ejecución y además se hayan cumplido las obligaciones contractuales. Se entenderán cumplidas las obligaciones contractuales de parte de la Contratista, cuando ésta las haya realizado

satisfactoriamente de acuerdo a los términos del presente contrato y los Términos de referencia de la presente Libre Gestion.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO. El plazo de ejecución del servicio será de doce (12) meses contados a partir de la fecha detallada en la Orden de Inicio.

3. ORDEN DE INICIO. La Orden de Inicio, será emitida por el Administrador del Contrato dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato, en ella se indicará el plazo de ejecución del servicio.

TERCERA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

El Administrador del Contrato será el detallado en la Resolución de Aprobación de los Instrumentos de Contratación número **2022-102.MAY.T.R.**, de fecha **4 de mayo de 2022**, o quien lo sustituya, interina o permanentemente, quienes serán los responsables de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme al Art. 82 Bis de la LACAP, además de las atribuciones que se indican en el Art. 74 del Reglamento de la LACAP, debiendo notificar por escrito a la Contratista del incumplimiento observado; en caso que la Contratista no haya atendido dicha notificación, el Administrador del Contrato deberá informar al Departamento de Contratos y Proveedores de la UACI, para que informe al Titular dichos incumplimientos de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento.

CUARTA. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:

La Contratista por medio del presente instrumento declara que ha examinado y comprendido los Términos de referencia del presente proceso; por lo que se sujeta a lo dispuesto en estos, y se obliga a dar cumplimiento a cada una de las obligaciones contenidas en dicho documento, aun cuando éstas no se encuentren detalladas en el presente instrumento. Asimismo, manifiesta que comprende y se compromete a dar cumplimiento a todas las obligaciones que se detallan a continuación:

1. GENERALES.

- 1.1 El ISSS podrá solicitar el original de documentos que hayan sido presentados en fotocopia durante la etapa de presentación y evaluación de las ofertas del proceso de compra en referencia. La Contratista tendrá la obligación de entregarlos dentro del plazo que establezca el requerimiento, salvo que exista una causa justificada que impida legal o materialmente cumplir con dicha solicitud, todo lo cual será valorado por el ISSS.

- 1.2 El monto contratado constituye la retribución total por todos los costos y gastos necesarios para la realización del servicio, hasta su recepción a entera satisfacción del ISSS y de conformidad a los Términos de Referencia de la Libre Gestión. Así mismo, están incluidos los costos directos e indirectos, costos de transporte, y otros costos relacionados.
- 1.3 La Contratista deberá, poner a disposición del Administrador del Contrato, los números de teléfono fijos de oficina, celulares, correo electrónico, centro de llamadas permanente u otros medios de comunicación con disponibilidad las 24 horas del día; además nombre de las personas responsable del servicio, con el propósito de contar con una comunicación efectiva durante el plazo del servicio.
- 1.4 La Contratista deberá garantizar que el personal técnico esté capacitado para proporcionar asistencia por los servicios contratados y que sea el mismo personal propuesto en los curriculum presentados junto con la oferta.
- 1.5 La Contratista actualizara el sistema a la última versión existente y así mismo informara e instalara cada actualización.
- 1.6 La Contratista deberá dar cumplimiento a todo lo solicitado en los Términos de Referencia de la Libre Gestión en mención, así como a los requerimientos justificados que se efectúen por necesidad Institucional: siendo responsable de brindar de manera oportuna la asistencia técnica solicitada.
- 1.7 La Contratista deberá garantizar que su personal técnico brinde un trato de respeto, cortesía y calidez con el personal del ISSS.
- 1.8 La Contratista deberá presentar al Administrador del Contrato al momento de la presentación de factura, la siguiente documentación: rutina y reporte de mantenimiento.
- 1.9 Las personas (s) responsable (s) del servicio deberán atender de forma inmediata las consultas del Administrador del Contrato o la persona que designe. Cuando se les solicite sus servicios de:
 - 1.9.1 Para la asignación de ticket y nombre del personal de soporte, deberán proporcionar respuestas en 30 minutos.
 - 1.9.2 Para soluciones en fallas de configuración deberán proporcionar respuestas de 2 –4 horas.
 - 1.9.3 Para soluciones de fallas de hardware deberán proporcionar respuesta en un máximo de 8 horas.

1.10 La Contratista acepta que en caso de existir deudas con el ISSS que provenga de sanciones declaradas en firme o de adeudos debidamente comprobados, estos podrán ser descontados del monto del contrato que se derive de esta gestión o de cualquier otro contrato.

1.11 La Contratista deberá asignar un libro de control (Bitácora según formato de Anexo No. 7 de los Términos Técnicos, Legales y Administrativos de la Libre Gestión en referencia), en la que consten las fechas de mantenimiento preventivo y se entregará al Administrador del Contrato quien será el responsable de administrarlo.

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
2.1 EL MANTENIMIENTO INCLUYE:

2.1.1 Revisión del módulo de aplicación de Call Center para llamadas entrantes y salientes.

2.1.2 Revisión del Módulo de grabación de llamadas y capacidad disponible en el dispositivo de almacenamiento de Sistema.

2.1.3 Revisión del Módulo de reportaría.

2.1.4 Revisión del Módulo de campañas automáticas.

2.1.5 Revisión del Módulo de extensiones SIP.

2.1.6 Revisión de aplicativos supervisor y agente.

2.1.7 Verificar el correcto funcionamiento de los árboles de menús de IVR.

2.1.8 Realizar mantenimiento preventivo a la base de datos y generar back up.

2.1.9 Realizar back up de configuración del sistema operativo y aplicativos DNS.

2.1.10 Verificar que el rendimiento del servidor sea el óptimo.

2.1.11 Realizar limpieza interna y externa al servidor informático de usos múltiples donde residen los aplicativos DMS IVR y DMS Call Center.

QUINTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:

La Contratista deberá presentar a favor del ISSS una Garantía de Cumplimiento de Contrato por un monto equivalente al 10% del valor del presente contrato, la que deberá estar vigente por un plazo de catorce (14) meses a partir de la suscripción del presente contrato. En aplicación del Art. 31 inciso tercero y Art. 32 inciso tercero de la LACAP la vigencia de esta Garantía deberá estar redactada de la siguiente forma: La presente Garantía de Cumplimiento de Contrato estará vigente por un plazo de catorce (14) meses a partir de la suscripción del contrato N° G-085/2022. Cualquier otra disposición contenida en la presente Garantía que afecte la vigencia anteriormente descrita se tendrá por no escrita, sin que ello afecte las otras cláusulas del presente contrato de fianza.

1. **PLAZO DE PRESENTACIÓN.** Esta Garantía deberá ser presentada por la Contratista en el Departamento de Contratos y Proveedores de la UACI, dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la copia del presente contrato legalizado. Si no existiere ningún reclamo por parte del Instituto en relación a la ejecución del presente contrato, esta Garantía será devuelta a la Contratista, una vez cumplidas las obligaciones garantizadas y vencido el plazo, la UACI devolverá los documentos que amparen la Garantía en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles.
2. **ESPECIES.** Se aceptará como Garantía de Cumplimiento de Contrato:
 - 2.1 Fianzas emitidas por Bancos, Aseguradoras, Afianzadoras o de cualquier institución debidamente registradas y avaladas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.
 - 2.2 Certificado de Depósito a favor del ISSS, emitido por instituciones debidamente registradas y avaladas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.

SEXTA. FORMA Y TRAMITE DE PAGO:

La Contratista autoriza expresamente al Instituto para que le descuente de cualquier pago pendiente todos aquellos montos que le adeude al ISSS, ya sea que se originen en el presente contrato o cualquier otra obligación, siempre que el adeudo sea líquido y se encuentre en firme.

1. **FORMA DE PAGO.** El pago será a treinta (30) días calendario a partir de la emisión del quedan por los servicios recibidos a satisfacción del ISSS.
2. **MODALIDAD. PAGO ELECTRONICO CON ABONO A CUENTA.** Para efectos de pago, el Instituto ha contratado con Banco Cuscatlán, S.A., Banco Davivienda Salvadoreño S.A. y Banco Agrícola S.A., la modalidad de pago con abono a cuenta, para la cual la Contratista deberá proporcionar su número de cuenta al que se le efectuarán los abonos, debiendo ser un número único de cuenta independientemente del número de contratos que firme con el Instituto.
3. **DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO:** Para que el ISSS haga efectivo el pago, la Contratista deberá adjuntar:
 - 3.1. Factura duplicado-cliente con IVA incluido, debidamente firmada y sellada por el responsable de la recepción, o Administrador del Contrato;
 - 3.2. Fotocopia del presente contrato suscrito con el ISSS (solo para primer pago);

- 3.3. Para el primer pago anexar Constancia de Recepción a satisfacción de la Garantía de Cumplimiento de Contrato emitida por el Departamento Contratos y Proveedores de la UACI;
- 3.4. Acta de Recepción original firmada y sellada;
- 3.5. Último recibo por pago de cotizaciones del Régimen de Salud del ISSS, que demuestre que no se encuentra en mora.

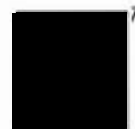
La Contratista deberá presentar los documentos de respaldo indicados en la Sección Trámite de Pago del Departamento de Tesorería, o en el lugar que la Unidad Financiera Institucional lo autorice.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES CONTRACTUALES:

Toda solicitud de modificación contractual debe ser presentada al Departamento de Contratos y Proveedores del ISSS. Su aceptación está supeditada a la opinión técnica del Administrador del Contrato y jurídica favorable, la aprobación será por el Designado por Consejo Directivo para Libre Gestión y la aceptación de la Contratista cuyo contrato se modificará. Cuando la solicitud proceda del Administrador del Contrato, éste debe justificar y documentar la necesidad de dicha modificación, así como presentar su solicitud a más tardar treinta (30) días de que finalice la vigencia del presente contrato. Cuando la solicitud proceda de la Contratista, se analizará que la misma no afecte los intereses Institucionales, ni conlleve incremento en los precios contratados, y podrá presentarla a más tardar cuarenta y cinco (45) días calendarios antes del vencimiento de la vigencia del presente contrato. Aquellas modificaciones que por su naturaleza afecten la recepción de los bienes o servicios en el plazo contratado, deberán presentarse a más tardar treinta (30) días calendarios previos a la entrega que se verá afectada. El ISSS considerando la necesidad Institucional se reserva el derecho de aceptar dichas solicitudes fuera de dicho plazo. Conforme al artículo 83-B LACAP, no se aceptarán modificaciones cuando se encuentren encaminadas a alterar el objeto contractual, favorecer situaciones que correspondan a falta o inadecuada planificación de las adquisiciones, o convalidar la falta de diligencia de la Contratista en el cumplimiento de sus obligaciones.

OCTAVA: PRÓRROGA DEL CONTRATO.

Ante las necesidades propias de la Institución, a solicitud del Administrador del Contrato, durante la vigencia del mismo la Contratista deberá estar en la capacidad de aceptar la prórroga del contrato por un plazo inferior o igual al inicialmente pactado. Si es aceptado prorrogarlo se exigirá a la Contratista ampliar el monto y plazo de la Garantía de Cumplimiento de Contrato por



un 10% del valor prorrogado, cumpliendo con los requisitos y demás condiciones establecidas para este tipo de garantías en el presente documento. Para dicho trámite será necesaria la opinión técnica emitida por el (los) Administrador(es) de Contrato, la validación de las cantidades y cobertura de la División de Planificación y Monitoreo de Suministro (DPYMS), asignación presupuestaria y opinión jurídica favorable de la Unidad Jurídica; así como la aprobación de la Designada de Consejo Directivo.

NOVENA. RECLAMACIÓN POR VICIOS Y DEFICIENCIAS:

Si durante el plazo de vigencia de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, otorgada por la Contratista, se observare algún vicio o deficiencia, el Administrador del Contrato deberá formular por escrito a la Contratista el reclamo respectivo y pedirá la reposición de los bienes o la correspondiente prestación del servicio. Antes de expirar el plazo de la Garantía antes indicada, y comprobado que lo contratado no puede ser brindado por no reunir los requisitos de calidad acordados, serán rechazados y el Administrador del Contrato hará las gestiones que sean necesarias para hacer efectiva la garantía de conformidad a la LACAP y su Reglamento, siempre y cuando sea por causas imputables a la Contratista. El ISSS quedará exento de cualquier pago pendiente y exigirá la devolución de cualquier pago que haya hecho a la Contratista por los bienes o servicios rechazados.

DÉCIMA. POR DAÑOS, PERJUICIOS Y VICIOS OCULTOS:

El plazo para que se extinga la responsabilidad de la Contratista por daños, perjuicios y vicios ocultos prescribirá en el plazo establecido en los artículos 2253 y siguientes del Código Civil.

DÉCIMA PRIMERA. SANCIONES:

1. **MULTAS.** Cuando la Contratista incurriese en mora en el cumplimiento de las entrega del producto o servicio contratado, por causas imputables a la misma, se impondrá una multa conforme con el artículo 85 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Esta multa será calculada al final de la vigencia del presente contrato. Para la determinación del plazo incumplido no se contará los días que el ISSS haya requerido para revisar, validar, rechazar el bien o servicio o realizar cualquier trámite interno del cual dependa el cumplimiento de la obligación por parte de la Contratista. Se notificará un cálculo provisional a efecto de que la Contratista revise y manifieste su aceptación o desacuerdo dentro del plazo señalado en la notificación. El pago del monto dentro del plazo concedido constituirá una aceptación tácita del mismo,

adquiriendo estado de firmeza administrativa, la falta de pago o el silencio de la Contratista constituirán un rechazo tácito al monto notificado procediéndose al inicio del proceso sancionador regulado en el art. 160 de la LACAP.

- 2. CADUCIDAD DEL CONTRATO.** El presente contrato se podrá extinguir por Caducidad cuando se cumplan los supuestos del artículo 94 de la LACAP, sin perjuicio de las responsabilidades contractuales por incumplimiento de las obligaciones, siendo los siguientes: a) La omisión de la presentación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato o de las especiales o las complementarias de aquella. b) La mora de la Contratista en el cumplimiento de los plazos o por cualquier otro incumplimiento de sus obligaciones contractuales que afecte la prestación de los servicios a los pacientes del ISSS; y c) Las demás que determine la Ley o el presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO:

El ISSS podrá extinguir el presente contrato sin autorización judicial previa y sin responsabilidad, conforme lo establecido en el artículo 93 de la LACAP, por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes, según lo establecido en los artículos 95 de la LACAP y 84 de su Reglamento; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las que se detallan a continuación: 1) Por entrega de bienes y/o productos diferente a lo contratado; 2) Por incumplimiento en los estándares de calidad establecidos en los Términos Técnicos, Legales y Administrativos de la Libre Gestión en referencia; 3) Por el rechazo de los bienes y/o productos hasta dos (02) veces de un mismo bien y/o producto, por el mismo motivo; 4) Por incumplir a lo pactado en el contrato suscrito con el ISSS, de tal forma que tal incumplimiento genere alarma Nacional o retraso en las prestaciones a los pacientes del ISSS; y 5) Otras causales que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales del ISSS o le imposibilite cumplir con sus obligaciones frente a terceros. La extinción del presente contrato se ejecutará de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 81 del Reglamento de la LACAP. Si la extinción del presente contrato se declarase por causas imputables a la Contratista se procederá de acuerdo a los artículos 36 de la LACAP y 82 de su Reglamento.

DÉCIMA TERCERA. CLÁUSULA ESPECIAL DE RESPONSABILIDAD:

En caso que la Contratista incumpla sus obligaciones contractuales y a raíz de lo cual se provocara una situación de retraso en la prestación de los servicios que el ISSS brinda a sus derechohabientes y mala imagen en el ISSS, deberá explicar a través de una publicación en

dos periódicos de mayor circulación Nacional que es de su responsabilidad la falta de cumplimiento en la entrega del bien o prestación de los servicios a los pacientes del ISSS, a fin de desligar al Instituto de los inconvenientes ocasionados a sus derechohabientes. Esta publicación tiene que ser en las principales secciones del periódico. La Contratista deberá realizar dicha publicación a más tardar cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que el Administrador del Contrato le notificó la situación de retraso en la prestación de los servicios que el ISSS brinda a sus derechohabientes y mala imagen en el ISSS. Si la Contratista no cumpliera con dicha obligación dentro del plazo señalado, el ISSS a través de la Unidad de Comunicaciones en coordinación con la Unidad Jurídica estará en la facultad de efectuar las mencionadas publicaciones, cuyos costos serán descontados de cualquier pago pendiente a la Contratista, y de no existir pagos pendientes, la Contratista se compromete a cancelar los costos de dicha publicación contra entrega de copias de las facturas respectivas. La Contratista previo a la publicación deberá someter la aprobación del contenido de la misma ante la Unidad Jurídica del ISSS. La dimensión de la publicación será de un cuarto de página.

DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD POR TRABAJO INFANTIL:

En caso se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de la Contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciará el procedimiento que dispone el Art. 160 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 Art. 158 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 re inspección 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.

DÉCIMA QUINTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Todas aquellas diferencias y conflictos que surjan durante la ejecución de este contrato podrán ser resueltas a través de Arreglo Directo, de conformidad con el procedimiento establecido en los artículos 163 y 164 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Intentado el Arreglo Directo sin hallarse solución a las diferencias y conflictos, la resolución de

los mismos se someterá al conocimiento de la autoridad jurisdiccional, quedando expresamente excluida la vía del Arbitraje.

DÉCIMA SEXTA. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:

Se tendrán por incorporados como parte integrante del presente contrato y con pleno valor probatorio los documentos siguientes: a) La oferta técnica y económica presentada por la Contratista y sus anexos; b) Resoluciones con sus respectivos anexos a través del cual se aprobaron los términos de referencia del proceso de compra, se adjudicó y se resolvieron los recursos de revisión, si es que hubieron; c) Los Términos de Referencia de esta gestión de compra, sus adendas, consultas y aclaraciones, si las hubiere; d) El acta de apertura de ofertas, e) Las Garantías, f) Las notas aclaratorias previas a la firma del contrato, si las hubiere; g) Las resoluciones modificativas, si las hubiere; y h) Otros documentos que emanen del contrato. En caso de discrepancia entre el contrato y los documentos contractuales, prevalecerá el más conveniente al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la ejecución del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:

De conformidad al artículo 84 incisos uno y dos de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de Administración Pública, el ISSS se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de Administración Pública 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 ejecución del servicio objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere conveniente. La Contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el ISSS, las cuales le serán comunicadas por medio del Administrador del Contrato, y en su defecto a través de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del ISSS u otro funcionario o empleado público del ISSS autorizado para tal efecto por parte del Director General del ISSS.

DÉCIMA OCTAVA. LEGISLACIÓN APLICABLE:

Para todo lo relativo a las multas por mora o retraso en las entregas, formas de extinción del contrato, caducidad, revocación, nulidad, procesos sancionadores y otros aspectos, se procederá de conformidad con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración

Pública y su Reglamento. En aquellos asuntos que no sean regulados por dichas Normas, se aplicará de forma subsidiaria la Ley de Procedimientos Administrativos, el Código de Comercio y Código Civil, y demás Legislación Nacional pertinente.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIO:

Para los efectos legales derivados del presente contrato las partes nos sometemos a la jurisdicción y competencia de los tribunales de esta ciudad. La Contratista señala para oír notificaciones la dirección siguiente: [REDACTED]

[REDACTED], y los correos electrónicos siguientes: [REDACTED]

[REDACTED] En fe de lo cual suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a los treinta y un días del mes de mayo del año dos mil veintidós.

LICDA. GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO
DESIGNADA DE CONSEJO DIRECTIVO PARA
LIBRE GESTION

SR. LUISA [REDACTED] GOMEZ



[REDACTED] en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a las catorce horas, del día treinta y uno de mayo del año dos mil veintidós. Ante mí, LUZ MARÍA RAMIREZ MIRANDA, Notario, del domicilio de [REDACTED] comparecen: la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO**, quien es de [REDACTED] años de edad, Abogada, del domicilio de [REDACTED] a quien conozco e identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED] [REDACTED] actuando en su calidad de Designada Propietaria del Consejo Directivo del ISSS para las Compras por Libre Gestión de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, quien en adelante se denominará **“EL INSTITUTO”** o **“EI ISSS”**, entidad

Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce –cero treinta y un mil doscientos cincuenta y tres –cero cero dos –uno; y por otra parte el señor **LUIS ADALBERTO PALMA GOMEZ**, quien es de [REDACTED] años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] a quien no conozco pero identifico por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación en su calidad de Apoderado Especial Administrativo de la sociedad **DADA DADA Y COMPAÑIA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **DADA DADA Y CIA., S.A. DE C. V.**, sociedad [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], quien en adelante se denominará como **“LA CONTRATISTA”**, personerías que posteriormente relacionaré y en los caracteres antes indicados **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las firmas, conceptos, condiciones y obligaciones que aparecen escritas en el contrato que antecede, el cual consta de **DIECINUEVE CLAUSULAS**, escritas en seis hojas de papel simple; el monto total del contrato es hasta por **OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, cuya disponibilidad presupuestaria fue establecida al inicio del proceso de compra, la vigencia del contrato será por un plazo de catorce meses a partir de la suscripción del mismo es decir, desde la presente fecha hasta el día treinta y uno de julio del año dos mil veintitrés, el plazo de ejecución del servicio será de doce meses contados a partir de la fecha detallada en la Orden de Inicio. Asimismo la Contratista se obliga a cumplir cada una de las condiciones y cláusulas estipuladas en el documento privado que antecede, sometiéndose a las sanciones establecidas en el mismo por el incumplimiento a alguna de ellas. Y yo, la suscrita Notario **DOY FE: A)** Que las firmas que anteceden son **AUTENTICAS**, por haber sido puestas de su puño y letra a mí presencia por los comparecientes, quienes reconocen el documento antes relacionado y todos los conceptos vertidos en él; **B)** De ser legítima y suficiente la personería con que actúa la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO**, como Designada Propietaria del Consejo Directivo del ISSS para las Compras por Libre Gestión de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, por haber tenido a la vista: a) la Ley del Seguro Social, contenida en el Decreto Legislativo un mil doscientos sesenta y tres de



fecha tres de diciembre de mil novecientos cincuenta y tres, publicado en el Diario Oficial número doscientos veintiséis, Tomo ciento sesenta y uno, el día once del mismo mes y año, en cuyos artículos uno, cuatro, siete, ocho y catorce, consta el establecimiento del Seguro Social como una Institución de Derecho Público que realiza los fines de la Seguridad Social que dicha ley determina; que el planeamiento, dirección y administración del Seguro Social están a cargo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, persona jurídica que tiene su domicilio principal en la ciudad de San Salvador; b) Acuerdo de Consejo Directivo número **DOS MIL VEINTIUNO-DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES.NOV.**, contenido en el Acta número **CUATRO MIL CATORCE** de fecha **QUINCE DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO**, ratificado en la misma fecha, mediante el cual el Honorable Consejo Directivo del ISSS nombró a la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO** como Designada Propietaria del Consejo Directivo para las Compras por Libre Gestión de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, para el período de **TRES MESES**, contado a partir del quince de noviembre de dos mil veintiuno al quince de febrero de dos mil veintidós; c) Acuerdo de Consejo Directivo número **DOS MIL VEINTIDÓS-CERO DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE.FEB.**, contenido en el Acta número **CUATRO MIL TREINTA** de fecha **CATORCE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS**, ratificado en la misma fecha, mediante el cual el Honorable Consejo Directivo del ISSS prorroga el nombramiento a la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO** como Designada Propietaria del Consejo Directivo para las Compras por Libre Gestión de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, para el período de **SEIS MESES**, contado a partir del **dieciséis de febrero de dos mil veintidós al dieciséis de agosto de dos mil veintidós**; d) Acuerdo de Dirección General número **DOS MIL VEINTIUNO-ONCE-CERO QUINIENTOS VEINTE**, emitido el día diecinueve de noviembre del año dos mil veintiuno, mediante el cual la Doctora Mónica Guadalupe Ayala Guerrero, en su calidad de **DIRECTORA GENERAL** del **INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**, Delega la competencia a partir del **QUINCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTIUNO** a la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO**, en su calidad de Designada Propietaria para compras realizadas bajo la modalidad de libre gestión, para que suscriba documentos mediante los cuales se formalizan las obligaciones derivadas de procesos de contratación bajo la modalidad de Libre Gestión; tales como, pero sin limitarse a ellas: i) Órdenes de Compra, documentos privados autenticados y escrituras públicas, ii) Documentos de prórroga y de modificación de los anteriores, previo cumplimiento de los

requisitos de Ley; e iii) Nombrar las comisiones evaluadoras de ofertas para evaluar los procesos de libre gestión que están bajo su cargo o en caso de no conformar dicha comisión por la naturaleza de la necesidad, nombrar al especialista/usuario del caso para dicha evaluación, de conformidad al artículo veinte de la LACAP. En consecuencia, la Licenciada **GLORIA MARISOL ARRIAGA DE ESCOTO** está facultada legalmente para suscribir instrumentos como el que antecede y actos como el presente. Y **C)** De ser legítima y suficiente la personería con la que actúa el señor **LUIS ADALBERTO PALMA GOMEZ**, por haber tenido a la vista los documentos siguientes: i) El Testimonio de la Escritura Matriz de Poder Especial Administrativo, otorgado en esta ciudad, a las diez horas y treinta minutos del día ocho de mayo del dos mil diecisiete, ante los oficios notariales de [REDACTED] por el licenciado [REDACTED] en su calidad de Administrador Único Propietario y, como tal, Representante Legal de la sociedad **DADA DADA Y COMPAÑIA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **DADA DADA Y CIA, S. A. DE C. V.**, mediante el cual se faculta al compareciente para otorgar instrumentos como el que antecede y suscribir actos como el presente. Dicho poder está inscrito bajo el número **VEINTIOCHO** del Libro **MIL OCHOCIENTOS DIECISÉIS** del Registro de Otros Contratos Mercantiles del Registro de Comercio, el día dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, y en él, el Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la citada sociedad, así como de ser legítima y suficiente la personería con la que actuó el señor [REDACTED] en su calidad antes expresada, por haber tenido a la vista los documentos ahí descritos. ii) Certificación notarial del Testimonio de la Escritura de Modificación y Aumento de Capital Mínimo con Incorporación Integra del nuevo Texto del Pacto Social de la citada sociedad, otorgada en esta ciudad, a las nueve horas del día siete de marzo del año dos mil doce, ante los oficios notariales de [REDACTED] inscrita bajo el número **CINCUNTA Y CINCO** del Libro **DOS MIL NOVECIENTOS DOS** del Registro de Sociedades del Registro de Comercio, de la que consta la incorporación integra del nuevo texto que registrá a la citada sociedad; así también que la naturaleza, denominación y domicilio de la sociedad son las antes dichas, que su plazo es indefinido, que dentro de su finalidad está el otorgamiento de contratos como el que antecede y actos como el presente, que la representación legal y el uso de la firma social, le corresponde a un Administrador Único, quien durará en el cargo períodos de siete años. iii) Fotocopia certificada por Notario de la Credencial de Elección de Administrador Único Propietario y Suplente de la citada sociedad, de la que consta que según certificación extendida por la Secretaria de la Junta General de Accionistas señora [REDACTED]

[REDACTED] en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas que legalmente lleva la sociedad DADA DADA Y CIA, S.A. DE C.V., se encuentra asentada el Acta de Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en esta ciudad a las nueve horas del día siete de marzo del dos mil diecisiete, en la cual consta que en su PUNTO ÚNICO se procedió al nombramiento de la Nueva Administración de la referida sociedad, habiendo resultado electo en calidad de Administrador Único Propietario el señor [REDACTED] para el período de **siete** años, a partir de la fecha de inscripción de la respectiva Credencial, inscrita al número **NOVENTA Y CINCO**, del Libro **TRES MIL SETECIENTOS VEINTIDÓS** del Registro de Sociedades, en fecha **veintiséis de abril del año dos mil diecisiete**, es decir, con vencimiento al día **veintiséis de abril del año dos mil veinticuatro**; consecuentemente, el compareciente se encuentra suficientemente facultado para otorgar instrumentos como el que antecede y suscribir Actas Notariales como la presente. Así se expresaron los comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de esta acta notarial que consta de tres hojas de papel simple, y leído que les fue por mí todo lo escrito íntegramente en un sólo acto sin interrupción, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**

Carolina

[REDACTED]



[REDACTED]