

2021

CPS11-05/2021-UTL-CONSAA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
ENLACE DE INTERNET

SUSCRITO ENTRE

EL CONSEJO SALVADOREÑO DE LA AGROINDUSTRIA
AZUCARERA-CONSAA

y

LA SOCIEDAD COMUNICACIONES IBW, EL SALVADOR,
S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DE:

LICDA. ADA CECILIA LAZO GUTIÉRREZ
ABOGADO Y NOTARIO

UNIDAD TÉCNICA LEGAL CONSAA

San Salvador, El Salvador, C.A.

Contrato de servicio de enlace de internet dedicado con capacidad de 30Mbps, para el periodo del 1 de Febrero al 31 de diciembre de 2021

NOSOTROS, JULIO ÁNGEL CASTRO LUNA, mayor de edad, Ingeniero Industrial, de este domicilio portador de mi Documento Único de Identidad número: _____ y Numero de Identificación Tributaria: _____

; actuando en mi calidad de Director Ejecutivo del **CONSEJO SALVADOREÑO DE LA AGROINDUSTRIA AZUCARERA**, del domicilio de San Salvador, ubicado en Noventa y Nueve Avenida Norte y Final Novena Calle Poniente Bis número seiscientos veinticuatro, Colonia Escalón, y con número de Identificación Tributaria: _____

quien en adelante se llamará el "**CLIENTE**", y por otro lado **ALVARO SALAZAR AMAYA**, mayor de edad, Administrador de Empresas, del domicilio de la ciudad y departamento de República de El Salvador, portador de mi Documento Único de Identidad Personal número _____

actuando en mi calidad de Apoderado de la Sociedad **COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse, **COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C.V.** de este domicilio, con Numero de Identificación Tributaria _____

quien en adelante se llamará el "**PROVEEDOR**" por el presente **OTORGAMOS**: que convenimos en celebrar el presente contrato de prestación de servicios, que se sujeta a los términos y estipulaciones que se contienen en las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: BASE LEGAL. El presente contrato se suscribe para la prestación de servicios de Internet dedicado con fundamento en las normas establecidas en las leyes civiles y comerciales de El Salvador y en las disposiciones aplicables de la Ley de Telecomunicaciones para servicios de esta naturaleza, las cuales conocemos y nos obligamos a respetar entendiendo además que seremos responsables por cualquier violación a la misma en el manejo de voz o datos en violación a cualquier ordenamiento legal vigente nacional.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO. El proveedor prestará servicio de internet dedicado para las **OFICINAS DEL CONSEJO SALVADOREÑO DE LA AGROINDUSTRIA AZUCARERA** con un ancho de banda de Treinta Mbps (30Mbps) que será utilizado en las instalaciones del cliente y éste se obliga a utilizar dicho servicio únicamente en los términos, normas y condiciones establecidas en este contrato. Se hace constar que las modalidades y tipos de servicios contratados son los que se indican en la solicitud de servicio, a la vez que, el ancho de banda, como el local donde permanecerá el equipo que se le entrega al cliente para el servicio, son especificados en la hoja de descripción de servicios. Con el servicio que ahora pactamos en contratar se permitirá la instalación de servidores previa autorización por parte de **COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C. V.** El cliente deberá solicitar por escrito dicha petición especificando o detallando que tipo de servidor desea habilitar.

CLÁUSULA TERCERA: PLAZO. El presente contrato es para un plazo de once meses, contados a partir del 01 de Febrero al 31 de Diciembre del 2021, pudiendo prorrogarse, con el consentimiento del cliente, vertido por cualquier medio que deje constancia de ello, para lo cual, el proveedor le enviará una propuesta de renovación del mismo, próxima a la fecha de vencimiento. Si el cliente desea dar por terminado el presente contrato antes de su finalización, deberá presentar por escrito una petición en tales términos, con un mínimo de treinta días de anticipación a la fecha que desea concluirlo, debiendo pagar únicamente el valor de los servicios recibidos.

CLÁUSULA CUARTA: PRECIO DEL SERVICIO. El cliente pagará por el servicio objeto del presente contrato, la cantidad detallada en la hoja de descripción de servicio anexa a este contrato. Las cuotas mensuales se encuentran detalladas en la hoja de descripción del servicio, las mismas son fijas, sucesivas y anticipadas, por el período de tiempo contratado.

En el caso que, los precios de los proveedores de "COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A. DE C. V." o nuevas regulaciones gubernamentales, locales o extranjeras, hagan incrementar el precio de los servicios contratados, tal cambio, se le comunicará al cliente, con treinta días de antelación a su entrada en vigor, y su conformidad a la nueva tarifa, hará que el contrato continúe con la sola variación del precio. Si el cliente no contesta, o no desea aceptar tal cambio, deberá comunicarlo con un máximo de diez días siguientes al recibo de tal aviso, caso en el cual, el contrato se dará por terminado sin penalización alguna, o podrá continuar sin modificación, a discreción del proveedor.

CLÁUSULA QUINTA: FORMA DE PAGO: El "CLIENTE" se obliga a pagar los servicios contratados mediante cuotas iguales, fijas, sucesivas y anticipadas, especificadas en la Hoja de Descripción de Servicio, dentro de los primeros 5 días siguientes a la recepción de la factura, sin necesidad de cobro o requerimiento alguno, en las oficinas del proveedor o mediante las personas autorizadas para recibir este pago. Los pagos podrán efectuarse en efectivo, cheque o transferencias bancarias.

CLÁUSULA SEXTA: EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. A efecto de proveer el servicio, el proveedor ha entregado al cliente, equipo de comunicación de su propiedad, en calidad de comodato o préstamo de uso, por lo cual, es responsabilidad exclusiva del cliente, la pérdida del equipo, su destrucción, daño, desperfecto, y cualesquier deterioros en el mismo, respondiendo hasta por la culpa levisima, mientras el equipo esté en su poder. El cliente se da por recibido de dicho equipo, y se obliga expresamente, a pagar el valor del equipo, hasta por un máximo de UN MIL DÓLARES, en caso de su destrucción o pérdida, y a pagar el valor que proceda, cuando se trate de daños parciales. El cliente no podrá mover el equipo del lugar donde se encuentra, sin previa autorización del proveedor. Como parte del cuidado que el cliente debe prodigar al equipo, entre otros, deberá mantener un voltaje óptimo así como una adecuada polarización del circuito eléctrico que lo alimenta, protección de UPS y tomar todas las providencias necesarias a efecto de no causarle daño. El proveedor queda facultado para supervisar por su personal, todas las medidas necesarias para el buen cuidado del equipo.

CLÁUSULA SÉPTIMA: INHABILITACION DEL SERVICIO. El "PROVEEDOR" podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado sin necesidad de aviso previo o declaración judicial alguna, en caso de mora en el pago de los servicios contratados o uso indebido de acuerdo al ordenamiento legal aplicable. El proveedor se reserva el derecho de inhabilitar el servicio por utilizar los servicios para fines diferentes a los establecidos en este contrato o por problemas internos del cliente que afecten nuestro servicio o el de terceros.

CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍA. El proveedor se responsabiliza en brindar el servicio contratado en el local que el cliente ha designado, especificado en la hoja de descripción de servicio, documento anexo. En ese mismo documento constan los detalles del servicio que el proveedor brindará; en caso que el servicio no sea prestado en esa forma por causa imputable al proveedor, **COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR, S.A de C.V** responderá al cliente, haciendo un descuento en la facturación correspondiente, de acuerdo a la tabla detallada en el anexo Acuerdo de Nivel de Servicio, cumpliendo el procedimiento allí detallado. No habrá lugar al expresado descuento, si el servicio no se brinda en los términos acordados, por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

CLÁUSULA NOVENA: RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR EL BUEN USO DEL SERVICIO. A fin de lograr la optimización del servicio, el cliente deberá: a) Establecer controles para la protección de la información que contienen sus sistemas; b) Realización de backups antes de la instalación de los servicios que le dará el proveedor; c) Permitirá al proveedor realizar inspecciones técnicas periódicas, en el lugar de las instalaciones, para efectos de mantenimiento preventivo y correctivo, a los equipos del proveedor.

Cualquier procedimiento, captura, transmisión o recepción de datos o información que pueda habilitarse lícita o ilícitamente es responsabilidad del cliente, quien será el responsable del uso que haga del servicio, debiendo establecer los mecanismos de control para el acceso, transmisión y recepción de datos e información. El "PROVEEDOR" podrá inhabilitar o interrumpir definitivamente el servicio contratado sin necesidad de aviso previo o declaración judicial alguna, en caso de uso indebido o ilegal del mismo. El cliente es conocedor que, existen autoridades y/o instituciones que velan por la protección de la propiedad intelectual, por lo que, eventualmente el proveedor por requerimientos legales, deberá entregar a las autoridades pertinentes, informes sobre el uso del internet; por su parte, el cliente reconoce que será de su entera responsabilidad la buena utilización y queda sujeto a las leyes de la materia.

CLÁUSULA DÉCIMA: TERMINACION VOLUNTARIA DEL CONTRATO. El presente contrato podrá darse por terminado por mutuo consentimiento de las partes, para lo cual, tanto cliente como el Proveedor, dirigirán una comunicación al otro, con la anticipación de treinta días calendario, a la fecha corte o pago del servicio. Esta terminación tendrá lugar, en el caso que la terminación sea a iniciativa del cliente, cuando este pague las mensualidades del servicio que quedaren pendientes para la terminación del plazo original o prórroga del contrato; y siendo a iniciativa del proveedor, el contrato se terminará, haciendo al cliente en el último mes de servicio, una disminución de precio, equivalente al 10 % calculado y aplicado al valor de la última factura que se cobre por el servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: OTRAS CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO. El cliente autoriza al proveedor, para dar por terminado este contrato en forma unilateral, y sin necesidad de declaración judicial alguna, en los siguientes casos: a) Si el cliente le da al servicio fines comerciales, sin informar de esa modalidad al proveedor; b) Por utilizar el cliente el servicio para conmutación de llamadas de voz, sin respetar las ordenanzas de interconexión que impone la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento; c) Por hacer el cliente, uso indebido de los servicios contratados, entendiéndose como tales, los detallados en la Hoja de Descripción de Servicio, y cualesquiera otros que por disposición legal, y órdenes de autoridad se establezcan como no permitidas.

El proveedor autoriza al cliente para terminar este contrato, sin ninguna responsabilidad por fallas imputables al proveedor con un margen del 3% mensual durante tres meses consecutivos, dichas fallas deberán estar debidamente reportadas a nuestro soporte técnico y por ende tener un registro de las mismas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DESPERFECTOS. El cliente será responsable por el buen funcionamiento de su equipo, y programas instalados en su ordenador, de tal forma que, el proveedor se reserva el derecho a cobrar los costos de "atención al cliente", cuando el problema de la conexión se derive del mal funcionamiento del equipo o programas, y/o en razón del uso inapropiado que de estos, realice el cliente, o cualquier persona ajena al proveedor. Existen situaciones ajenas por las cuales el proveedor no responderá, de ahí que no tenga responsabilidad por eventuales suspensiones al servicio derivadas por causas como:

desconfiguración del equipo debido a problemas de voltaje, caídas de proveedores internacionales, caída completa del sistema, caída de un poste con infraestructura de fibra óptica, entre otros. Las situaciones descritas son meramente ejemplares y no taxativas, pues todas las situaciones no imputables al proveedor no serán en modo alguno responsabilidad de este. Siendo que el proveedor se responsabiliza por la reparación de estos desperfectos, no así por los inconvenientes que los mismos causen al cliente o a terceros.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: ANEXOS. Forman anexos del presente contrato, la hoja de descripción de servicio, el acuerdo de nivel de servicio, la hoja de recepción de equipos, cualquier otro documento relacionado con el servicio aquí contratado. En caso de controversia se dará prioridad a este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: COBRO EN LA VIA EJECUTIVA. La falta de pago de las cuotas u otros cargos durante más de un mes dará derecho al "PROVEEDOR" a lo siguiente: a) A cobrar al "CLIENTE" los saldos que le adeude por cuotas ordinarias y extraordinarias de los servicios contratados, así como intereses por mora a razón del uno punto cinco por ciento mensual; y b) Demandar en los tribunales de justicia el pago del adeudo en la vía ejecutiva correspondiente, sirviendo de título ejecutivo la LETRA DE CAMBIO o PAGARÉ que el "CLIENTE" ha firmado en este acto. Para los efectos legales correspondientes nos sometemos expresamente a los tribunales de la ciudad de San Salvador, ciudad que fijamos como domicilio convencional.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte del "PROVEEDOR", a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en 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 a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final.

En FE de todo lo anteriormente expuesto, firmamos el presente contrato en la ciudad de San Salvador, el primero de febrero del año dos mil veintiuno.

(f) 
Julio Angel Castro Luha
Consejo Salvadoreño de la Agroindustria
Azucarera

(f) 
Alvaro Salazar Amaya
COMUNICACIONES IBW EL SALVADOR,
S.A. DE C. V.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente se obliga a proporcionar un espacio adecuado en el lugar donde los equipos del proveedor serán instalados. Tal espacio debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos de instalación:

- Tener una instalación eléctrica de entre 115 y 120 voltios, corriente alterna, la cual debe ser controlada, tener tierra física real con resistencia menor o igual a 2 Ohm y un polaridad adecuada (voltaje entre tierra y neutro menor de 0.3 voltios en corriente alterna).
- Que no permanezca a la intemperie y que este libre de inundaciones o agua corriente.
- Mantener una temperatura en rango de entre 10 (diez) y 30 (treinta) grados centígrados
- Tener una humedad relativa entre 30 y 50%
- Contar un UPS para suministro de respaldo y protección de los equipos.
- Ofrecer el acceso continuo a las oficinas para instalación y mantenimiento de todos los equipos proporcionados por el "PROVEEDOR" relacionado con el servicio, de acuerdo al procedimiento de control de acceso del CLIENTE.

MANTENIMIENTO DEL SERVICIO EN SITIO

Para garantizar la operación y mantenimiento exitoso del servicio, el cliente permitirá el acceso a sus instalaciones a personal técnico autorizado por el PROVEEDOR para dar mantenimiento a los servicios, previa presentación de una identificación válida de la compañía.

El PROVEEDOR podría necesitar interrumpir el servicio por un período no mayor a 24 (veinticuatro) horas, con 72 horas de preaviso al cliente, en los siguientes casos:

1. Mantenimiento del equipo.
2. Ampliación de la infraestructura.
3. Cambios en el equipo o en el proveedor.

El PROVEEDOR hará su mejor esfuerzo para programar las actividades arriba mencionadas en días y horas que no sean inconvenientes para la mayoría de sus clientes. Una vez que los trabajos mencionados han sido completados, el servicio será recuperado, dando aviso telefónico o electrónico al cliente.

CORTES Y TIEMPOS DE INTERRUPCION

EL PROVEEDOR responderá a cualquier tiempo de interrupción o corte de acuerdo con los requisitos establecidos en el siguiente cuadro. En caso de que alguno de los servicios de cualquiera de los sitios del cliente no respete estos términos, el cliente notificará a EL PROVEEDOR especificando de manera razonablemente detallada, la forma en la que falló el desempeño del servicio. EL PROVEEDOR deberá de corregir prontamente cualquier deficiencia y el cliente deberá probar nuevamente el servicio. Si cualquiera de los servicios no pasa la prueba dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de instalación, el cliente tiene la opción de: 1) terminar inmediatamente su contrato de manera parcial, sin ninguna responsabilidad, penalidad o cargos de ajuste, tras acordar los cambios de cualesquiera de los servicios utilizados antes de la terminación; o 2) continuar con la prueba, a condición de que la opción de terminar el contrato por parte del cliente permanezca disponible durante cualquier continuación y que la cuenta del cliente haya recibido debidamente los créditos correspondientes por el tiempo de corte.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO CREDITOS Y AJUSTES AL DESEMPEÑO

En caso de que el PROVEEDOR falle en cumplir la disponibilidad del servicio acordado de 24 horas al día, 7 días de la semana; el PROVEEDOR proporcionará al cliente créditos en la facturación del mes siguiente, de acuerdo con los siguientes parámetros:

TOTAL TIEMPO ACUMULATIVO DE CORTE MENSUAL (%)	CREDITO (% DE CREDITO POR SERVICIO MENSUAL)
0% - 0.5%	0%
0.5% - 0.99%	5%
1.0% - 1.99%	10%
> 2.0%	15%

Sin embargo, el PROVEEDOR no será responsable por fallas en el cumplimiento de los objetivos de nivel de servicio, ni estará obligado a proporcionar crédito alguno, debido a:

- Mejoramiento significativo y actividades de mantenimiento hasta cuatro (4) veces al año, comunicadas al cliente por escrito o electrónicamente, con por lo menos 72 horas de aviso anticipado;
- La falla del cliente en proporcionar un acceso razonable y a tiempo para la instalación y/o mantenimiento de los Servicios de Red de Manejo de Datos del PROVEEDOR, incluyendo las conexiones y los equipos ubicados en las localidades del cliente ("CPE") asociados, proporcionados por el PROVEEDOR;
- Actos fuera del control del PROVEEDOR y que se den sin una falla o negligencia por parte del PROVEEDOR, que incluyen, pero no se limitan a actividades dirigidas por el cliente, desastres naturales, cambios que son resultado de acciones gubernamentales, políticas u otras acciones reglamentarias, huelgas o disputas laborales, actos de desobediencia civil, actos en contra de alguna de las partes y otros asuntos de fuerza mayor;
- Cuestiones reglamentarias o éticas locales o internacionales que limitan o afectan la capacidad del PROVEEDOR para ofrecer o cumplir con los objetivos de nivel de servicio.

Todos los problemas, preguntas o solicitudes de asistencia deberán ser presentadas en el NOC del PROVEEDOR. Los problemas pueden ser reportados por teléfono o electrónicamente. El tiempo en que comienza el incidente es cuando un cliente habla al apoyo técnico o cuando un cliente presenta un registro electrónico. El tiempo de solución es aquel en el que el incidente es resuelto a satisfacción tanto del cliente, como del servicio local del PROVEEDOR.

- Número telefónico para reporte de fallas: (503) 2529-4800
- Vía electrónica a los correos: callcentersv@ibw.com ; nocsv@ibw.com

Un ticket de avería es definido como el método oficial utilizado por el cliente para avisar al PROVEEDOR que percibe una interrupción en el servicio de red. Si el cliente no abre un ticket en el NOC del PROVEEDOR de acuerdo a lo detallado en el párrafo anterior, o no desactiva el circuito para que el PROVEEDOR lo pruebe, el PROVEEDOR no estará obligado a emitir créditos por dicha interrupción, ni el cliente tendrá derecho a recibirlos.

HOJA DE DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

SERVICIO: ENLACE DE INTERNET

UBICACIÓN	TIPO DE SERVICIO	ANCHO DE BANDA	CARGO POR INSTALACIÓN	CARGO MENSUAL POR SERVICIO
99Av. Norte y Final 9ª C. Poniente bis #624. Col Escalon, San Salvador	Servicio de Internet Corporativo con medio de Fibra Óptica	30Mbps	\$0.00	\$395.50
TOTAL (Incluye 13% de IVA)			\$0.00	\$395.50

Periodo del contrato: Once meses. Comprendidos del 1 de Febrero al 31 de diciembre del 2021.

Cuota Total: CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA 50/100 DÓLARES, \$4,350.50 (Incluye IVA)

Cuota Mensual: TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO 50/100 DOLARES, \$395.50 (incluye IVA)

Precio de Habilitación: CERO DOLARES, \$0.00

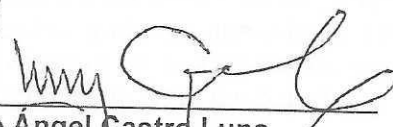
Nivel de Servicio: 99.50 % de disponibilidad del servicio.

Se incluye como equipos integrados en la solución de internet sin ningún costo adicional lo siguiente:


- Gabinete 7U Abatible con ventilador.
- PDU Horizontal 10 TOMAS 12 AMP
- 1 Bandeja ventilada 19X15" 2 RMS 38Lbs.
- UPS 600VA-360W-120V

El "PROVEEDOR" proporcionará en calidad de depósito el Equipo Terminal y Router CISCO para monitoreo y control del ENLACE para que el cliente conecte el cable RJ45 hacia su LAN. Estos equipos se dan en calidad de arrendamiento y no incluyen Access Point. Este equipo será devuelto por el "CLIENTE" del servicio al ser requerido por el "PROVEEDOR", la cual se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso de retención indebida de dicho equipo por parte del "CLIENTE". El presente anexo forma parte del contrato firmado entre el CONSAA y la empresa Comunicaciones IBW El Salvador S.A. de C.V. con fecha primero de febrero del año dos mil veintiuno y se rige por las cláusulas consignadas en él.

(f)


Julio Ángel Castro Luna
 Consejo Salvadoreño de la Agroindustria Azucarera

(f)


Alvaro Salazar Amaya
 COMUNICACIONES/IBW
 EL SALVADOR, S.A. DE C. V

Fecha: 1 de Febrero del 2021

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Descripción	Cantidad	Información Complementaria
Cuentas de correo electrónico 20MB	20	Por el valor del enlace se incluyen cuentas de correo electrónico
IP Publica	8	IP Asignadas y 5 disponibles al cliente
NOC y Soporte Técnico	1	Help Desk, Call Center y 24x7x365

(f) 
Julio Angel Castro Luna
Consejo Salvadoreño de la Agroindustria Azucarera

(f) 
Alvaro Salazar Amaya
COMUNICACIONES IBW
EL SALVADOR, S.A. DE C. V.

Fecha: 1 de Febrero de 2021

