



**CONTRATO DE SERVICIOS No. 23/2012  
REFERENTE A SERVICIOS DE SOPORTE DE DATA PROTECTOR  
DERIVADO DE PROCESO DE LIBRE GESTION No. LG-326/ 2012**

**Nosotros: RODRIGO JOSÉ MÉNDEZ BINDER**, de [REDACTED] años de edad, Abogado, de este domicilio, portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación, en mi calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR** que podrá abreviarse **BDES**, Institución Pública de Crédito, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED], que en el transcurso del presente instrumento se denominará "**La Institución Contratante o BDES**"; y **MARCO ANTONIO RAMIREZ GUTIERREZ**, de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Electricista, de este domicilio, portador de mi Documento Unico de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación, en mi calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con cláusula Especial de la Sociedad **INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]; y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios número [REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento me denominaré "**El Contratista**", convenimos en celebrar el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIO DE DATA PROTECTOR**, a favor del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, el cual se regirá de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará **LACAP**, y su Reglamento, los Términos de Referencia y en especial a las obligaciones, condiciones y pactos establecidos en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico del hardware y software que componen el Sistema de Respaldo del **BANDESAL**, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a las especificaciones de los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato.

**SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.**

Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el **BDES**, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el **BDES** a los Términos de Referencia, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el oferente ganador a solicitud del **BDES**, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las



resoluciones modificativas que se suscriban respecto de esta contrato, en su caso; g) las Garantías y h) Acuerdo de Niveles de Servicio. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último.

**TERCERA: PLAZO.**

El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **SEIS MESES**, contados a partir del uno de enero al treinta de junio ambos del año dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos 83, 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso 2° de la LACAP.

**CUARTA: PRECIO.**

El monto del presente contrato será de **SEIS MIL SETENTA Y DOS DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$6,072.24)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

**QUINTA: FORMA DE PAGO.**

El pago por estos servicios se hará en forma **MENSUAL**, cada pago mensual será de **UN MIL DOCE DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$1,012.04)**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), y de acuerdo a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Jefatura de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI y Servicios Administrativos del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal independiente a nombre de BDES y a nombre de los Fondos que ésta administra FDE y FSG, de conformidad a las instrucciones de facturación que gire la Jefatura de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional-UACI y Servicios Administrativos del BDES.. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de **TREINTA DÍAS CALENDARIO**, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES.

**SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.**

La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes.

**SÉPTIMA: GARANTIAS.**

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: **a) GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de diez días hábiles posteriores al recibo de éste contrato, una fianza o garantía bancaria por el monto de **SEISCIENTOS SIETE**



**DÓLARES CON VEINTIDOS CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$607.22)**, equivalente al **DIEZ POR CIENTO (10%)**, del valor total del contrato, que garantice que cumplirá con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más **NOVENTA DÍAS** calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo 94 de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes.

#### **OCTAVA: PROHIBICIONES.**

Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

#### **NOVENA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATISTA**

- A) MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo 85 de la LACAP.
- B) OTRAS SANCIONES** La penalización será de 5% por cada indicador del Acuerdo de Niveles de Servicio anexo al presente que no se cumpla, hasta un máximo del 15% del valor de la factura mensual, a excepción del indicador 6 "Satisfacción general de la resolución de incidentes", el cual al incumplirse automáticamente se penalizará con el 15% del total de la factura.

#### **DÉCIMA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal o apoderado debidamente autorizado de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos "este Contrato" o "el presente Contrato" incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A y 83-B de la LACAP.

#### **DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.**

De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la modificación o prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos 83-A, 83-B, 86 y 92 inciso segundo de la LACAP.



#### **DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIÓN 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, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato.

#### **DÉCIMA TERCERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo de la Gerencia de Tecnología, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. 82 Bis de la LACAP.

#### **DECIMA CUARTA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.**

La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista y el Administrador del contrato. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago.

#### **DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.**

El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. 10 numeral 19 y 20 de dicha Ley.



#### **DÉCIMA SEXTA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.**

Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP.

#### **DECIMA OCTAVA: TERMINACIÓN BILATERAL.**

De conformidad al artículo 95 de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales o apoderados debidamente autorizados de las partes, previas las aprobaciones correspondientes.

#### **DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Toda controversia que surgiere durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 164 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente.

#### **VIGÉSIMA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.**

Para los efectos jurisdiccionales del presente contrato, las partes nos sometemos a la legislación vigente de la República de El Salvador, cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la LACAP. Asimismo señalamos esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos expresamente.

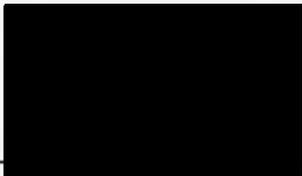
#### **VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES.**

Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: la Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio

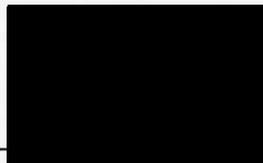


World Trade Center Torre II, Nivel 4, 89 Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en 85 Avenida Norte #345 Colonia Escalón, San Salvador.

En fe de lo cual firmamos éste contrato en dos ejemplares originales de igual tenor y valor, en la ciudad de San Salvador, a los veinticinco días del mes de noviembre de dos mil doce.



**Banco de Desarrollo de El Salvador**



**El Contratista**



En la ciudad de San Salvador, a las catorce horas y diez minutos del día veinticinco de noviembre del año dos mil doce. Ante mí, **PABLO JOSÉ ZELAYA MELÉNDEZ**, Comparece: por el Licenciado **RODRIGO JOSÉ MÉNDEZ BINDER**, quien es de [REDACTED] años de edad, Abogado, de este domicilio, persona de mi conocimiento, portador de su Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación, en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales del **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR**, Institución Pública de Crédito, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios Número [REDACTED], que en el curso de este instrumento se denominará "**La Institución Contratante o El BDES**", cuya personería al final relacionaré; y por otra parte **MARCO ANTONIO RAMIREZ GUTIERREZ**, de [REDACTED] años de edad, Ingeniero Electricista, de este domicilio, a quien no conozco pero identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED], actuando en nombre y representación, en su calidad de Apoderado General Administrativo y Judicial con cláusula Especial de la Sociedad **INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] y con Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios número [REDACTED], quien en lo sucesivo de este instrumento denominaré "**El Contratista**", cuya personería al final relacionaré; y en las calidades en que actúan, **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las firmas y obligaciones contenidas en el documento que antecede, documento redactado, fechado y firmado en la ciudad de San Salvador, en esta misma fecha y año, por medio del cual convinieron en celebrar un "**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**



**SERVICIOS DE SERVICIO DE DATA PROTECTOR**", el cual, se regirá por las cláusulas contenidas en el anterior documento que literalmente DICEN: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico del hardware y software que componen el Sistema de Respaldo del BANDESAL, el cual será ejecutado por el contratista de acuerdo a las especificaciones de los Términos de Referencia y su oferta económica, y responderá de acuerdo a los términos de éste contrato. **SEGUNDA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del presente contrato los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Las adendas o enmiendas emitidas por el BDES, a los Términos de Referencia, si las hubieren; c) Aclaraciones emitidas por el BDES a los Términos de Referencia, si las hubieren; d) Aclaraciones a la oferta, presentadas por el oferente ganador a solicitud del BDES, si las hubiere; e) La oferta del oferente ganador, f) Las resoluciones modificativas que se suscriban respecto de este contrato, en su caso, g) las Garantías, y h) Acuerdo de Niveles de Servicio. En caso de controversia entre los documentos contractuales y éste Contrato, prevalecerán los términos pactados en éste último. **TERCERA: PLAZO.** El Contratista garantiza que los servicios a que se refiere el presente contrato, se ejecutarán en el plazo de **SEIS MESES**, contados a partir del uno de enero al treinta de junio de dos mil trece. Dicho plazo podrá prorrogarse de conformidad a lo dispuesto en los artículos ochenta y tres, ochenta y tres -A, ochenta y tres -B, ochenta y seis y noventa y dos inciso segundo de la LACAP. **CUARTA: PRECIO.** El monto del presente contrato será de **SEIS MIL SETENTA Y DOS DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). **QUINTA: FORMA DE PAGO.** El pago por estos servicios se hará en forma **MENSUAL**, cada pago mensual será de **UN MIL DOCE DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, valor que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), y de acuerdo a los precios unitarios por los servicios ofertados por el Contratista al BDES, inclusive los valores agregados del servicio ofertados por el Contratista, todo lo cual está debidamente detallado en la Oferta del Contratista y forma parte integrante de este contrato. Para efectos de pago, el Contratista deberá presentar ante la Gerencia de Administración del BDES: a) copia del contrato, solo la primera vez, b) copia de acta de recepción de los servicios objeto del presente contrato, c) crédito fiscal, de conformidad a lo dispuesto en los Términos de Referencia. El pago se hará efectivo dentro del plazo máximo de **TREINTA DÍAS CALENDARIO**, contados a partir de la recepción de los documentos para efectos de pago antes dichos, a entera satisfacción del BDES. **SEXTA: COMPROMISO PRESUPUESTARIO.** La Institución Contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. **SÉPTIMA: GARANTIAS.** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, El Contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante, las Garantías siguientes: a) **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El contratista se obliga a presentar a la Institución Contratante dentro del plazo de diez días hábiles posteriores al recibo de éste contrato, una fianza o garantía bancaria por el monto de **SEISCIENTOS SIETE DÓLARES CON VEINTIDOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, equivalente al **DIEZ POR CIENTO**, del valor total del contrato, que garantice que cumplirá



con las obligaciones objeto de éste contrato en el plazo establecido en la cláusula Tercera y que serán entregados y recibidos a entera satisfacción de la Institución Contratante. Esta Garantía se incrementará en la misma proporción en que el valor del contrato llegase a aumentar y su vigencia será igual al plazo contractual más **NOVENTA DÍAS** calendario adicionales. La no presentación de ésta garantía en el plazo indicado, dará lugar a la aplicación del literal a) del Artículo Noventa y Cuatro de la LACAP, haciéndose efectiva la Garantía de Mantenimiento de Oferta, sin detrimento de la acción que le compete a la institución contratante para reclamar los daños y perjuicios resultantes. **OCTAVA: PROHIBICIONES.** Queda expresamente prohibido al Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, así como subcontratar. La trasgresión de ésta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **NOVENA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATISTA A) MULTAS POR MORA.** En caso de mora en el cumplimiento del presente contrato por parte del Contratista, se aplicará lo dispuesto en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. **B) OTRAS SANCIONES** La penalización será de cinco por ciento por cada indicador del Acuerdo de Niveles de Servicio anexo al presente que no se cumpla, hasta un máximo del quince por ciento del valor de la factura mensual, a excepción del indicador Seis "Satisfacción general de la resolución de incidentes", el cual al incumplirse automáticamente se penalizará con el quince por ciento del total de la factura. **DÉCIMA: MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.** Las partes podrán efectuar de común acuerdo, enmiendas, modificaciones y anexos al presente Contrato, las cuales serán vinculantes para las mismas, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean efectuadas por escrito, firmadas por un representante legal o apoderado debidamente autorizado de cada una de las partes, y se incorporen al presente Contrato mediante la correspondiente referencia e identifiquen las secciones o cláusulas específicas que se enmienden. Se considerará, que los términos "este Contrato" o "el presente Contrato" incluyen cualquier enmienda, modificación y anexos futuros. Todas las modificaciones de que habla la presente cláusula deberán ser previamente sometidas a la aprobación de ambas partes, se aplicará lo dispuesto en los artículos Ochenta y Tres-A y Ochenta y Tres-B de la LACAP. **DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** De acuerdo a las circunstancias, las partes contratantes podrán acordar antes del vencimiento del plazo, la modificación o prórroga del mismo especialmente por causas que no fueren imputables al Contratista; si existen motivos suficientes que puedan tipificarse como caso fortuito o fuerza mayor; circunstancias que deberá comprobar le impidan cumplir con el plazo. Se aplicará lo dispuesto en los artículos Ochenta y Tres-A, Ochenta y Tres -B, Ochenta y Seis y Noventa y Dos inciso segundo de la LACAP. **DÉCIMA SEGUNDA. MODIFICACIÓN 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, no entendiéndose dicha modificación como cambio del objeto. En estos casos la Junta Directiva del BDES, deberá emitir una resolución razonada que autorice la modificación al contrato. **DÉCIMA TERCERA: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** La administración del presente contrato por parte del BDES, estará a cargo de la Gerencia de Tecnología, o la persona que ésta designe, quien tendrá la responsabilidad de verificar que se cumplan todas las condiciones establecidas en éste contrato y demás documentos



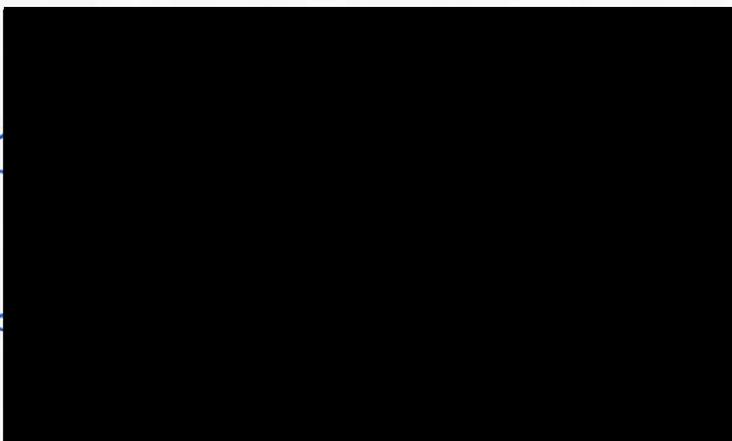
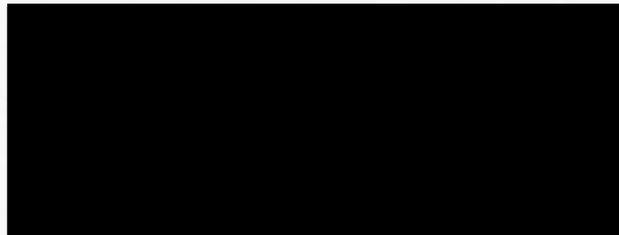
contractuales, así como las responsabilidades detalladas en el Art. Ochenta y Dos Bis de la LACAP. **DECIMA CUARTA: RECEPCIÓN DEL SERVICIO.** La recepción del servicio se hará mediante acta correspondiente, la cual será firmada por el Contratista y el Administrador del contrato. Dicha acta de recepción del servicio deberá ser agregada en original al expediente de la contratación que al efecto lleve la UACI y se entregará en copia al contratista quien deberá presentar tal copia para efectos de pago. **DÉCIMA QUINTA: CONFIDENCIALIDAD.** El Contratista expresamente se compromete a mantener en forma confidencial toda información no pública, que el BDES designe como confidencial, o que, por la naturaleza de las circunstancias, deberán ser tratadas como confidenciales ("Información Confidencial") y no utilizará dicha Información Confidencial excepto para los fines y objeto del presente contrato, sin embargo cada parte puede revelar los términos y condiciones de este CONTRATO a sus consultores legales y financieros inmediatos, como es requerido durante el giro ordinario de sus negocios. Las partes deberán dedicar y tomar las mismas precauciones que tomarían para proteger su propia información confidencial. Las partes podrán revelar Información Confidencial únicamente cuando ésta sea requerida por orden judicial en el esclarecimiento de un delito, siempre y cuando la parte que sea requerida para hacer la revelación notifique oportunamente a la otra parte de tal orden. Las partes notificarán por escrito a la otra en forma oportuna al descubrir cualquier uso o revelación no autorizada de Información Confidencial, y cooperarán entre sí, en toda manera razonable que asista a la parte que reveló la información, para recuperar la posesión de tal Información Confidencial y evitar que en el futuro se haga uso o revelaciones no autorizadas de la misma. Las partes reconocen expresamente que los daños ocasionados por el uso inapropiado de la información confidencial podría no constituir un resarcimiento suficiente para las partes. La parte afectada podrá ejercer cualesquiera otros derechos o medios legales y ejercer las acciones que estime apropiadas ante los tribunales competentes. Sin perjuicio de lo anteriormente dicho, la Institución Contratante está obligada de manera oficiosa, a poner a disposición del público, divulgar y actualizar la información respecto de la presente contratación y el proceso de adquisición respectivo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública, específicamente el Art. Diez numeral diecinueve y veinte de dicha Ley. **DÉCIMA SEXTA: CONTRATISTA INDEPENDIENTE.** Las partes declaran que cada una de ellas es independiente y autónoma la una de la otra y nada de lo expuesto en este Contrato deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera: a) que crea una sociedad, empresa, o cualquier tipo de asociación; b) que cause que éstas sean responsables de cualquier manera por las deudas, responsabilidad de las obligaciones de una u otra; c) que constituye a cualquiera de sus empleados o funcionarios, como empleados, funcionarios o agentes de la otra parte, entre otras. **DÉCIMA SÉPTIMA. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El contrato podrá extinguirse por las causales siguientes: a) Por la caducidad; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; d) Por rescate; y e) Por las demás causas que se determinen contractualmente. Todo de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título V de la LACAP. **DECIMA OCTAVA: TERMINACIÓN BILATERAL.** De conformidad al artículo Noventa y Cinco de la LACAP las partes contratantes podrán dar por terminada bilateralmente la relación jurídica que derivada del presente contrato, debiendo en tal caso otorgarse el instrumento de terminación del contrato por los representantes legales o apoderados debidamente autorizados de las partes, previas las



aprobaciones correspondientes. **DÉCIMA NOVENA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Toda controversia que surgiere durante la ejecución del presente contrato entre la Institución Contratante y El Contratista será sometido al ARREGLO DIRECTO en donde las partes contratantes procuraran la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso. El procedimiento para el Arreglo Directo, se hará de conformidad a lo dispuesto en el artículo Ciento Sesenta y Cuatro de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. De no llegarse a acuerdo mediante el proceso de arreglo directo, las partes podrán acudir a la instancia jurisdiccional correspondiente. **VIGÉSIMA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales del presente contrato, las partes nos sometemos 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 señalamos esta ciudad como domicilio especial, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos expresamente. **VIGÉSIMA PRIMERA: NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de éste contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: la Institución Contratante en la UACI cuyas oficinas están ubicadas en Edificio World Trade Center Torre II, Nivel Cuatro, Ochenta y Nueve Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, San Salvador; y El Contratista en Ochenta y Cinco Avenida Norte Número Trescientos Cuarenta y Cinco Colonia Escalón, San Salvador. Y yo, la suscrita Notario, **DOY FE: I)** Que las firmas que aparecen al calce del anterior documento, son auténticas, por haber sido puestas de su puño y letra y a mi presencia por los comparecientes; **II)** De ser legítima y suficiente la personería con que actúa el licenciado **RODRIGO JOSÉ MENDEZ BINDER**, por haber tenido a la vista: **I)** El Testimonio de la Escritura Pública de Poder General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales, otorgado en esta ciudad a las ocho horas del día dieciocho de mayo del año dos mil doce, ante los oficios notariales del Licenciado Edgar Orlando Zúñiga Perez, por el Ingeniero Oscar Eduardo Lindo Fuentes, en su calidad de Director Presidente de la Junta Directiva y Representante Legal del Banco de Desarrollo de El Salvador, a favor del compareciente y otros, en la que consta que están facultados para comparecer conjunta, separada e indistintamente en nombre y representación del Banco de Desarrollo de El Salvador a celebrar y otorgar actos como el presente, el cual se encuentra inscrito en el Registro de Comercio bajo el Número CUARENTA Y SIETE del Libro UN MIL QUINIENTOS DIEZ del Registro de Otros Contratos Mercantiles que lleva el Registro de Comercio con fecha veintinueve de mayo del año dos mil doce. En dicha Escritura Pública aparece debidamente legitimada la personería jurídica con que actuaba el Ingeniero Oscar Eduardo Lindo Fuentes, así como comprobada la existencia legal del Banco al cual representa. El suscrito además hace constar que, para los efectos legales que puedan ser necesarios el notario autorizante del poder relacionado hizo constar que según el artículo noventa y cinco de la Ley del SFFD, el BDES sucede por ministerio de ley en todos sus bienes, derechos y obligaciones, inclusive las laborales, al BANCO MULTISECTORIAL DE INVERSIONES, en este instrumento llamado "el BMI". Esto en virtud de que el artículo ciento dos de la Ley del SFFD derogó la Ley de Creación del Banco Multisectorial de Inversiones y sus reformas; y, **III)** De ser legítima y suficiente la



personería con que actúa el Ingeniero **MARCO ANTONIO RAMÍREZ GUTIERREZ**, por haber tenido a la vista el Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo, Mercantil y Judicial con Cláusula Especial otorgado en la ciudad de San Salvador a las ocho horas y treinta minutos el día veintiuno de agosto del año dos mil doce, ante los oficios notariales de Jorge Alberto Santillana Aquino por el Ingeniero Luis Pedro Gutiérrez Duran, en su calidad de Presidente y Representante Legal de la Sociedad INSTRUMENTACIÓN Y PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia IPESA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. a favor del compareciente, inscrito en el Registro de Comercio bajo el número SESENTA Y UNO del LIBRO UN MIL QUINIENTOS VEINTICINCO del Registro de Otros Contratos Mercantiles con fecha catorce de septiembre del año dos mil doce, en el cual consta que el compareciente está facultado para otorgar actos como el presente. En dicha Escritura Pública aparece debidamente legitimada la personería jurídica con que actuaba el Ingeniero Luis Pedro Gutiérrez Duran, así como comprobada la existencia legal de la Sociedad a al cual representa. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de cuatro folios útiles; y leída que les fue por mí íntegramente, en un solo acto ininterrumpido, la ratifican y para constancia firman conmigo en dos ejemplares originales de igual tenor y valor. **DOY FE.**







## ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO DE

Suscrito entre:

IPESA de El Salvador S.A. de C.V.  
y  
Banco de Desarrollo de El Salvador

Servicios Profesionales para:

Mantenimiento Preventivo y Soporte Sistema de Respaldos (Data Protector)

Del 01/01/2013 al 31/06/2013



## Registro de cambios



Fecha	Autor	Versión	
30/03/2011	José Mario Hernández Walter Mira Celia Rodríguez	v.1	
01/01/2013	Nelson Chacon	v.2	



## Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Propósito .....	4
3.	Validez del SLA.....	4
4.	Partes que acuerdan.....	4
5.	Descripción del Servicio .....	5
5.1.	Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	5
5.2.	Niveles de Servicio para: SOPORTE TECNICO LOCAL .....	5
5.3.	Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE LAN Y WLAN .....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>	
5.4.	Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE SERVIDORES.....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>	
5.5.	Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE SAN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.	Metodología de ejecución del Servicio .....	6
6.1.	Atención de Incidentes.....	6
6.2.	Administrador de Infraestructura.....	6
6.3.	Nivel de Ejecución del Servicio .....	6
6.3.1.	Primer Nivel .....	6
6.3.2.	Segundo Nivel .....	6
6.3.3.	Tercer Nivel .....	6
7.	Monitoreo de la ejecución del servicio .....	7
7.1.	Indicadores de Medición .....	7
7.2.	Ponderaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7.3.	Penalizaciones.....	7
7.4.	Corrección y ajustes en las fallas de servicios.....	8
8.	Cumplimiento de Políticas .....	8
9.	Prestación de servicios en caso de contingencia.....	8
10.	Anexos.....	8
10.1.	Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....	8
10.2.	Niveles de Servicio para: SOPORTE TECNICO LOCAL .....	8
10.3.	Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE LAN Y WLAN .....	<b>¡Error!</b>



**Marcador no definido.**

10.4. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE SERVIDORES ..... ¡Error!

**Marcador no definido.**

10.5. Niveles de Servicio para: ADMINISTRACION DE SAN ¡Error! **Marcador no definido.**

10.6. Reporte de Niveles de Servicio.....8



## 1. Introducción

Este documento establece la relación de servicio entre el Banco de Desarrollo de El Salvador, en adelante simplemente "BANDESAL" e IPESA de El Salvador S.A. de C.V. en adelante denominado "IPESA" para la prestación de servicios de **Mantenimiento Preventivo y Soporte del Sistema de Respaldos** (denominado también **DataProtector**).

## 2. Propósito

Este Acuerdo sobre el Nivel de Servicio, en adelante denominado "SLA" por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), suscrito entre IPESA y el BANDESAL establece las regulaciones para que se garantice la calidad en el servicio del mantenimiento preventivo y soporte del Sistema de Respaldo que se realiza a través de las herramientas HP Data Protector.

## 3. Validez del SLA

El plazo del presente SLA es de **SEIS MESES**, contados a partir del uno de enero al treinta de junio ambos del año dos mil trece. Dicho plazo podrá ser prorrogado por períodos iguales de común acuerdo entre las partes, manifestado mediante cruce de cartas. Los términos que lo conforman podrán ser renegociados siempre que el BANDESAL lo requiera, en cuyo caso el presente SLA podrá ser modificado por acuerdo escrito entre las partes, el cual deberá estar suscrito por ambas partes contratantes.

## 4. Partes que acuerdan

Este SLA tiene como partes involucradas las siguientes organizaciones:

- **Banco Multisectorial de Inversiones (BANDESAL):** Institución que requiere los servicios de Mantenimiento Preventivo y Soporte de DataProtector detallados en este SLA y que cancelará a IPESA los montos pactados por los niveles de servicios acordados.
- **IPESA de El Salvador, S.A. de C.V.:** Empresa especialista en tecnología computacional y que prestará los servicios de Mantenimiento Preventivo y



## Soporte del DataProtector al BANDESAL.

### **5. Descripción del Servicio**

El servicio comprende todas las actividades de mantenimiento preventivo, soporte técnico local y con el fabricante de la infraestructura con la que cuenta el BANDESAL para realizar sus respaldos según el detalle siguiente:

#### **HARDWARE**

- Librería Ultrium, MSL G3 Series.
- Drive HP LTO2 Externo.
- NSRouter, N1200-320 4G

#### **SOFTWARE**

- 2 licencias de HP Open view Storage Data Protector Version 6.0
- Data Protector Cell Manager for windows/linux
- Direct attach tape drive for windows/netware/linux
- Online extension for one windows/linux system
- Online extension for UNIX
- Data Protector One Drive SAN/NAS/UNIX

El alcance del servicio se basa en los términos de referencia y en la oferta presentada por el IPESA, sin embargo la ejecución del servicio será determinado por una serie de actividades periódicas o a demanda las cuales serán acordadas junto con IPESA.

El detalle de los servicios cubiertos, se especifican en los siguientes documentos anexos y forman parte integrante del presente SLA:

#### **5.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

#### **5.2. Niveles de Servicio para: SOPORTE TECNICO LOCAL**

Estos documentos se encuentran debidamente suscritos por ambas partes contratantes y serán sujetos a verificación durante todo el plazo del presente SLA, pudiendo modificarse a solicitud del BANDESAL sin que para ello deba modificarse el presente SLA. Dichas modificaciones serán parte integrante del presente instrumento y deberán

estar suscritas por ambas partes contratantes.



## 6. Metodología de ejecución del Servicio

### 6.1. Atención de Incidentes

Para proveer y controlar el servicio, IPESA habilitará un sistema computarizado de Mesa de Ayuda, para el cual proveerá los equipos, bases de datos, aplicativos, licencias de los clientes, etc. Necesarios para su funcionamiento, así mismo será responsable del mantenimiento y actualizaciones del sistema.

Todos los incidentes y/o casos relacionados al servicio serán registrados en el sistema por el Jefe de Soporte, Ingeniero de Soporte, el personal asignado por IPESA y otros que sean autorizados por la Gerencia de Operaciones y Tecnología

### 6.2. Soporte DataProtector

Para proveer este servicio, IPESA asignará a su técnico encargado de la administración de infraestructura del BANDESAL la función de **Administrador de DataProtector** debiendo velar por el debido funcionamiento del Sistema de Respaldo.

Esta persona deberá contar con la capacitación requerida en la tecnología a soportar, y será el responsable de la ejecución de las tareas objeto del servicio así como atender, resolver y administrar los incidentes relacionados al mismo.

### 6.3. Nivel de Ejecución del Servicio

#### 6.3.1. Primer Nivel

Las actividades de soporte son atendidas por el **Administrador de Data Protector**

#### 6.3.2. Segundo Nivel

Por su naturaleza o complejidad, las actividades de soporte son atendidas por otro recurso especializado de IPESA. En estos casos, el **Administrador de Data Protector** escalara el caso o BANDESAL llamará directamente a los técnicos especialistas de IPESA según la siguiente forma de contacto:

- Llamar directamente en la unidad de servicios UST, en horas hábiles (8:00 a.m. a 12:30 y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.) al teléfono: 2209-1473.



### **6.3.3. Tercer Nivel**

Por su naturaleza o complejidad, el caso es escalado al fabricante

## **7. Monitoreo de la ejecución del servicio**

Los servicios proporcionados por IPESA serán monitoreados periódicamente basándose en el desempeño de los servicios contratados, para lo cual IPESA deberá entregar un informe mensual de los resultados a más tardar el quinto día hábil de cada mes.

Los resultados serán evaluados en conjunto por ambas partes para verificar el cumplimiento de los niveles de servicio. En caso que no se cumplan los niveles acordados, se analizará las causas, se deducirá responsabilidades y se aplicarán las penalizaciones correspondientes, establecidas en el Anexo denominado "REPORTE DE NIVELES DE SERVICIO", el cual forma parte integrante del presente SLA, así mismo se establecerán medidas de acción para mejorar el servicio.

### **7.1. Indicadores de Medición**

Los indicadores de medición son aspectos o conceptos en torno al servicio que serán controlados para evaluar el grado de cumplimiento del servicio.

Para cada indicador se establece una meta y un valor mínimo que define el parámetro de medición de aceptación del servicio o la penalización correspondiente, establecidas en el Anexo denominado "REPORTE DE NIVELES DE SERVICIO", el cual forma parte integrante del presente SLA.

Los indicadores de medición definidos para el control del servicio son los siguientes:

1. Ejecución de Mantenimiento Preventivo programado
2. Tiempo promedio para atender incidentes
3. Satisfacción general de la resolución de incidentes
4. Antigüedad de los incidentes no resueltos
5. Entrega de Informe Mensual del Servicio

## **7.2. Penalizaciones**

La penalización será de 5% por cada indicador que no se cumpla, hasta un máximo del 15% del valor de la factura mensual, a excepción del indicador 6 "Satisfacción general de la resolución de incidentes", el cual al incumplirse automáticamente se penalizará con el 15% del total de la factura

## **7.3. Corrección y ajustes en las fallas de servicios**

Todas las actividades originadas para la corrección o mejora del o los servicios acordados entre las partes serán consideradas como parte de los servicios contemplados en el contrato suscrito entre el BANDESAL e IPESA el día veinticinco de noviembre del año dos mil doce.

## **8. Cumplimiento de Políticas**

Para la provisión de los servicios contenidos en este acuerdo ambas partes deberán cumplir con las políticas establecidas por el BANDESAL en el documento denominado "Manual de Normas y Políticas de Tecnología de Información y Comunicaciones" vigente.

## **9. Prestación de servicios en caso de contingencia.**

IPESA proveerá al BANDESAL del técnico asignado al servicio para que preste los servicios en el sitio de contingencia designado por el BANDESAL. Estos servicios incluyen:

- o Instalación si fuese necesario de las herramientas para la realización de servicios
- o Prestación del servicio en el sitio de contingencia.



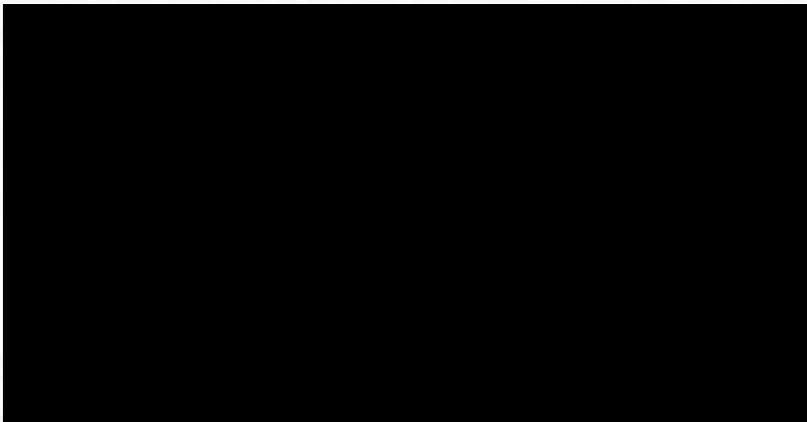
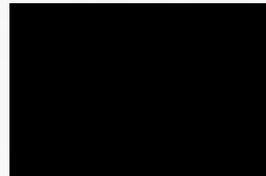
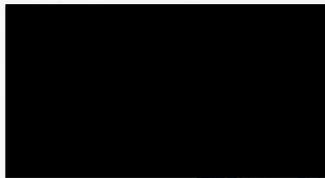
**10. Anexos**

**10.1. Niveles de Servicio para: MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**10.2. Niveles de Servicio para: SOPORTE TECNICO LOCAL**

**10.3. Reporte de Niveles de Servicio**

San Salvador, a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil doce.



**Niveles de Servicio proporcionado por  
IPESA de El Salvador  
para  
BANDESAL**



**1. NOMBRE DEL SERVICIO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**2. SERVICIOS CUBIERTOS:**

1. Limpieza interna y externa de Equipos de Respaldos.
2. Pruebas de Hardware.

**3. PROPÓSITO:**

Prevenir fallas de los equipos de manera tal que permita mantenerlos operando con las mínimas probabilidades de fallas.

**4. HORARIO DEL SERVICIO:**

El servicio incluye 2 mantenimientos al año y el horario será establecido en común acuerdo por ambas partes, el cual deberá ser fuera de horario de oficina.

**5. AMBIENTES INCLUIDOS:**

Los equipos objeto de este servicio se encuentran instalados en el Data Center del BMI y en el sitio de contingencia.

**6. METODOLOGIA DE EJECUCIÓN:**

- IPESA programará en coordinación con el BMI las fechas en las cuales se realizarán los mantenimientos a los equipos. Estas fechas serán confirmadas una semana previa a la fecha establecida.
- El mantenimiento se realizará en horas no laborales.
- El ingeniero de IPESA a cargo del mantenimiento deberá generar un informe del mantenimiento realizado, indicando, equipos, la hora de inicio y finalización del mantenimiento y resultados.
- El informe deberá ser confirmado por el BANDESAL.

**7. METRICAS DEL SERVICIO:**

Se medirá lo siguiente:

Indicador	Meta	Penalización
Ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos	Ejecutar el 100% del mantenimiento programado para ese mes (si aplica)	Si no cumplen el 100%

**8. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:**

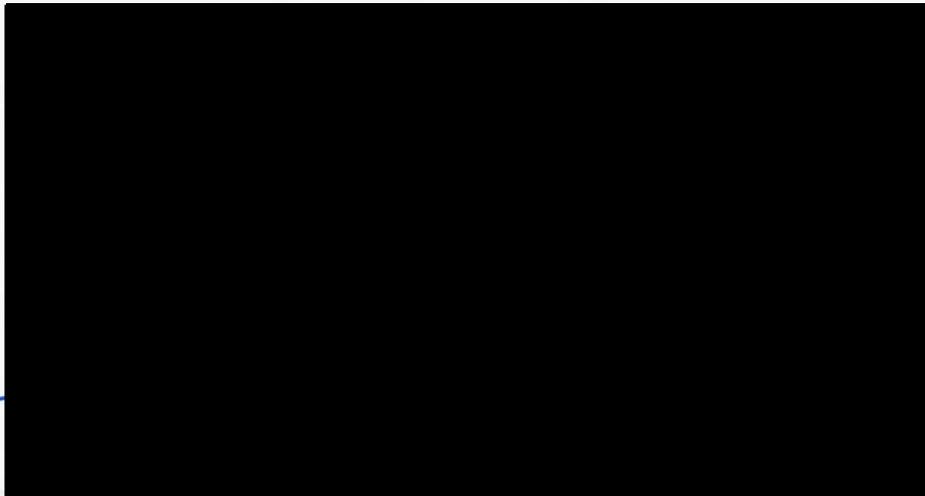
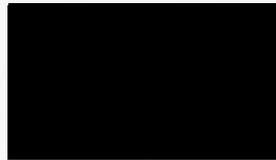
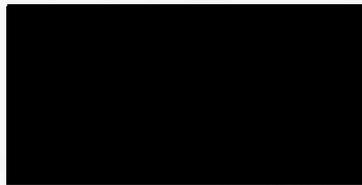
- Hacer los preparativos necesarios para que se realice el mantenimiento y coordinar la logística para el mismo.



- Indicar a IPESA que el equipo está listo para proceder con el mantenimiento.
- Verificar el funcionamiento del equipo al finalizar el mantenimiento.

**9. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:**

- Verificar alguna particularidad o anomalía del equipo antes de iniciar con las tareas de mantenimiento.
- Presentarse a la hora acordada
- Ejecutar el servicio
- Elaborar un informe de las Fallas que surjan del mantenimiento, asimismo IPESA gestionara los reclamos de garantía con el fabricante.
- Elaborar el reporte final del mantenimiento



**Niveles de Servicio proporcionado por  
IPESA de El Salvador  
para  
BANDESAL**

**1. NOMBRE DEL SERVICIO: SOPORTE TECNICO LOCAL**

**2. SERVICIOS CUBIERTOS:**

El soporte local se refiere a las actividades relacionadas en la investigación, solución, y documentación de todos los incidentes suscitados de eventos de administración o fallas en el Sistema de Respaldos (Hardware y Software).

1. Investigación de incidentes y colaboración con terceras partes para implementación o resolución de problemas.
2. Soporte para todos los incidentes en el sistema de respaldo (tanto hardware como software), incluyendo diagnóstico y actividades de restauración. Esta actividad también incluye el seguimiento y control de casos con el fabricante.
3. El soporte incluye actividades de reemplazo y configuración de partes ya sea por fallas, sustituciones, adición o traslado de componentes, así como la actualización de la herramienta DataProtector a su versión más reciente.

**3. PROPÓSITO:**

Garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Respaldo del BANDESAL, a través de la atención, investigación, seguimiento y solución de los incidentes que surjan como resultado de la administración de los componentes o fallas del mismo.

**4. HORARIO DE SERVICIO:**

El servicio tiene cobertura de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábado 8:00 a.m. a 12m. Con posibilidad de atención en caso de emergencia fuera de dichos horarios de ser requerido, o cuando sea necesario hacer algún cambio de configuración que implique reiniciar o afectar a los servidores en producción.

El tiempo de atención a los requerimientos se realiza de acuerdo a los siguientes parámetros:

<b>Prioridad</b>	<b>Tiempo de Atención Máxima</b>
Alta	2 Horas
Mediana	4 Horas
Baja	8 Horas

En donde:

- La prioridad alta involucra fallas que impiden el funcionamiento del sistema de respaldo y/o recuperación y que afecta la operatividad del banco.



- La prioridad media involucra fallas que Impiden el funcionamiento del sistema de respaldo y/o recuperación y que no afectan la operatividad del banco.
- La prioridad baja involucra procesos de configuración o fallas que no Impiden el funcionamiento del sistema de respaldo y recuperación.

## 5. AMBIENTES INCLUIDOS:

Los equipos objeto de este servicio se encuentran instalados en el Data Center del BANDESAL y en el sitio de contingencia.

El soporte incluye hardware y software de todos los equipos descritos en el acuerdo de nivel de servicio.

## 6. METODOLOGIA DE EJECUCION:

1. Para solicitudes de soporte del Sistema de Respaldo se deberá abrir un incidente en el sistema de mesa de ayuda del BANDESAL describiendo el problema o situación a atender. Este incidente podrá ser abierto solo por el jefe de Soporte del BANDESAL o persona asignada por el mismo y/o por la persona de IPESA encargada del DataProtectoren sitio, en adelante llamado **Administrador de DataProtector**.
2. Todo incidente deberá clasificarse en la mesa de ayuda con la categoría definida por el BANDESAL.
3. Una vez asignado el incidente, el **Administrador de DataProtector** deberá atenderlo, documentando los procesos a seguir antes de su ejecución y las acciones que se realizaron después de ejecutado el proceso.
4. Si en el proceso de atención de algún incidente se necesita algún recurso, cambio, reinicio o inactividad del equipo del Sistema de Respaldo, esto debe ser documentado e informado al jefe de soporte del BANDESAL o persona designada por éste antes de ejecutar cualquier acción que pueda interrumpir los procesos de respaldos.
5. Si durante la atención del incidente o la solución de este existe algún tipo de cambio de IP o nombre del equipo. Este debe ser debidamente documentado en los archivos que se requieran.
6. Los incidentes podrán contener los siguientes estados como estado parcial de cierre o como cierre total:

**-Resuelto:** El estado resuelto se utilizará cuando se realice una acción para solventar el incidente pero esta acción necesita ser probada o se necesita tiempo para verificar que la acción realizada fue la correcta para solventar el incidente.

**-En espera:** Se utilizara cuando se esté en espera de acciones de terceros para poder cerrar o continuar con el seguimiento al incidente, ya sea una pieza de Hardware en el caso de los incidentes de hardware, acciones o verificaciones de personas a las cuales se ha escalado dicho incidente etc.

**-Cerrado:** Se utilizara para cerrar un incidente a satisfacción del jefe de soporte del BANDESAL o persona asignada por el mismo para dar seguimiento al incidente como supervisor de las acciones realizadas.

7. Si el incidente necesita ser escalado a Técnicos de soporte de IPESA, el **Administrador de DataProtector**, creará un caso que será enviado a [preventa.usp@ipesa.com.sv](mailto:preventa.usp@ipesa.com.sv), el cual será asignado al Técnico que corresponda dependiendo del incidente.
  - 7.1. EL Técnico de IPESA a quien se le escaló el caso será el encargado de dar seguimiento al mismo y deberá enviar la fecha y hora de su visita así como el proceso a seguir y los cambios que se realizarán al **Administrador de DataProtector** antes de ejecutarios.
  - 7.2. Dichos cambios y procesos deberán ser descritos en la hoja de cambios que deberá ser enviada adjunto al caso abierto a la mesa de ayuda de IPESA. Si se necesita algún recurso por parte del Técnico de IPESA encargado de dar seguimiento al incidente este debe ser descrito en el proceso para solicitarlo a jefe de soporte del BANDESAL con anticipación.
  - 7.3. Una vez realizadas las actividades para resolver el caso solicitado se deben documentar los cambios realizados. Para poder actualizar dichos cambios en los archivos de documentación de la infraestructura que lo necesiten.
  - 7.4. El incidente será clasificado según sea el caso con los estados antes mencionados: Resuelto, En Espera o Cerrado.
8. Si el incidente de soporte es referente a una falla de Hardware:
  - 8.1. Se deberá determinar si la falla presentada puede ser solventada de inmediato por el **Administrador de DataProtector** en el sitio.
  - 8.2. Este cambio o proceso para solución del incidente deberá ser debidamente documentado e informado al jefe de soporte del BANDESAL antes y después de su ejecución.
  - 8.3. Si la falla no puede ser solventada de forma local, el **Administrador de DataProtector** deberá abrir un caso de soporte directamente con HP al teléfono 800-6169 en donde se deberá de seguir el menú que corresponda al tipo de equipo con falla en **HP Support Plus a Empresas** y dando a HP toda la información que requiera para la apertura del incidente. El horario de servicio es de 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes.
  - 8.4. Luego de esto se deberá abrir un caso en la mesa de ayuda del BANDESAL haciendo referencia a la descripción de la falla descrita a HP y el número de caso entregado por ellos para darle seguimiento.
  - 8.5. Todo cambio o proceso durante el seguimiento del caso deberá ser documentado en el incidente en la mesa de ayuda del BANDESAL hasta su cierre.
  - 8.6. El Incidente se deberá dar por cerrado hasta que todos los cambios de Hardware necesarios para solventar el problema hayan sido debidamente probados y documentados.
9. Los incidentes generados por falla de software serán documentados, e investigados para proponer una solución, el plan de acción deberá ser aprobado por BANDESAL y deberá contar con un procedimiento de restauración al punto inicial en caso de falla, así mismo se deberá investigar si la solución es compatible con el resto de componentes de software del equipo reportado.



## 7. METRICAS DEL SERVICIO:

La solución definitiva de todos los incidentes no podrán exceder de 15 días; salvo que dicha solución requiera de sustitución de partes y/o soporte del fabricante, o que la solución dependa de terceros.

El servicio será evaluado a través del porcentaje de resolución de casos, en el tiempo establecido y a satisfacción del BANDESAL

Las métricas del servicio se basan en la siguiente tabla:

No	Indicador	Meta	Penalización
1	Tiempo promedio para atender incidentes.	100% de los incidentes se deben atender en el tiempo acordado	Menos del 95% de los incidentes atendidos en el tiempo acordado
2	Antigüedad de los incidentes no resueltos	100% de los incidentes se deben cerrar en un tiempo máximo de 15 días	Con un incidente que tenga más de 15 días por causa imputable al proveedor y que la no solución impacte el servicio
3	Entrega de reporte mensual de atención de casos,	El informe debe entregarse el 5o día hábil del mes	Si el informe se entrega después de 5o día hábil del mes posterior al servicio
4	Documentación de la solución.	Todo Cambio realizado a la solución debe ser documentada y estar disponible para su consulta.	La documentación no está actualizada a la fecha de entrega del reporte mensual.

## 8. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

- Proporcionar acceso al datacenter cuando personal técnico así lo requiera.
- Mantener la red eléctrica en óptimas condiciones, así como los sistemas de alimentación de respaldo(UPS)
- Proporcionar los medios necesarios para realizar las copias de seguridad antes de realizar tareas críticas.

## 9. RESPONSABILIDADES DE PROVEEDOR DEL SERVICIO:

- Atender todos los casos registrados.
- Documentar las soluciones, si es necesario proponer cambios que ayuden a que el incidente no vuelva a ocurrir.
- Escalar todos los incidentes a personal especializado de IPESA, y si es necesario con el fabricante.
- Utilizar un sistema de control de casos.

Capacitar al personal en sitio en el uso de las herramientas de administración de casos



Informe Mensual a presentar, indicando el mes del servicio					
Cuadro de resultados					
No.	Indicador	Meta	Penalización	Resultado	Penalidad
1	Ejecución del mantenimiento preventivo programado en el mes	100% del mantenimiento programado en el mes debe ser ejecutado	Menos del 100%	100.0%	SI/NO
2	Tiempo promedio para atender incidentes.	100% de los incidentes se deben atender en el tiempo acordado	Menos del 95% de los incidentes se atienden en el tiempo acordado	100.0%	SI/NO
3	Satisfacción general de la resolución de incidentes	100% de las solicitudes deben tener satisfacción de muy bueno y su solución debe de estar debidamente documentada	Menos del 95% de solicitudes tienen satisfacción muy bueno o su solución no está debidamente documentada	100.0%	SI/NO
4	Antigüedad de los incidentes no resueltos	100% de los incidentes deben ser resueltos en menos de 15 días	Con un incidente que tenga más de 15 días por causa imputable al proveedor y que la no solución impacte el servicio	100.0%	SI/NO
5	Entrega de reporte	El informe debe entregarse el 5o día hábil del mes	Si el informe se entrega después de 5o día hábil del mes posterior al servicio	100.0%	SI/NO
6	Documentación de la Solución de respaldo dataprotector	La documentación de la solución deberá estar actualizada y disponible a la fecha del reporte.	La documentación no está actualizada o disponible para consulta.	100.0%	SI/NO

Nota: El incumplimiento de al menos uno de estos indicadores afectará en un 15% de la facturación mensual

