

El presente documento se encuentra en versión pública en vista que contiene información confidencial de conformidad a lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

CONTRATO No. RNPN- 26/2023

**“ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA DESARROLLAR CHAT MULTICANAL
Y RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”**

Ref.: SI-06/2023-RNPN

NOSOTROS: FERNANDO JOSÉ VELASCO AGUIRRE,

, actuando en mí calidad de Presidente Registrador Nacional y Representante Legal del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, Institución creada por ley, de Derecho Público, con autonomía en lo técnico, administrativo, presupuestario y financiero, con personería jurídica propia, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, y con Tarjeta de Identificación Tributaria número (

) y que en el transcurso del presente contrato me denominaré indistintamente: **“EL CONTRATANTE O EL RNPN”**; y por otra parte,

actuando en nombre y representación en mi calidad de Apoderado Especial de la Sociedad **DADA DADA Y COMPAÑÍA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **DADA DADA Y CÍA., S.A. DE C.V.**, del domicilio del Municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, de Nacionalidad Salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria (

) que en el transcurso del presente documento me denominaré **“LA CONTRATISTA”** y en los caracteres antes dichos, **OTORGAMOS** El presente Contrato por adjudicación proveniente de la **SUBASTA**

INVERSA Referencia SI- CERO SEIS/ DOS MIL VEINTITRES- RNPN, denominado **“ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA DESARROLLAR CHAT MULTICANAL Y**

RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”, según la adjudicación proveída mediante Acuerdo de Junta Directiva, de Acta de Sesión Ordinaria, número Mil Doscientos Setenta y Tres, celebrada el día dieciocho de diciembre del año dos mil veintitrés, que contiene el Punto número DIECISEIS, mediante el cual se acordó adjudicar el proceso de forma TOTAL a La Contratista. El presente contrato se sujeta a las disposiciones establecidas en la Constitución de la República, Ley de Compras Públicas (LCP) y demás normativa aplicable, y de conformidad a las siguientes cláusulas:

I. DEFINICIONES. **a) Aclaraciones/Enmiendas:** Es toda modificación, eliminación o ampliación que se realice a la solicitud de ofertas, expedida dentro del plazo de la ley, por la autoridad competente o Titular y comunicadas a todos los ofertantes que hayan obtenido en legal forma este documento. Deberá realizarse por medio escrito o cualquier otro medio tecnológico que garantice la recepción del documento y pueda verificarse su recepción; **b) Adjudicación:** Es el acto por el que el RNPN, previa evaluación de las ofertas presentadas, selecciona a la que se ajusta sustancialmente a los instrumentos de contratación, de conformidad al artículo cien de la Ley de Compras Públicas; **c) Administrador de Contrato:** Persona nombrada por el Titular mediante Acuerdo como contraparte

Institucional en el seguimiento y ejecución del Contrato, según lo regulado en los Artículos ciento sesenta y uno y ciento sesenta y dos de la LCP; **d) Apostilla:** Nota puesta al final de un documento público o en hoja adherida a éste, por medio del cual se certifica la autenticidad de la firma y del sello en él contenidos, así como la calidad del funcionario firmante, con el fin de que tal documento surta efectos en un país extranjero, con base en el Convenio de la Haya de mil novecientos sesenta y uno sobre la Eliminación del Requisito de Legalización de Documentos Públicos Extranjero; **e)**

COMPRASAL: Sistema Electrónico de Compras Públicas de El Salvador, cuya finalidad es automatizar las operaciones de los procesos de adquisiciones y contrataciones de Obras, Bienes y Servicios, que la Administración Pública realice, administrado por la DINAC; **f) Contratante:** El

Registro Nacional de las Personas Naturales, que en lo sucesivo se podrá denominar RNPN; **g)**

Contratista: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que por medio de contrato provee a una institución de la administración pública a quien ha sido adjudicada la compra y que ejecutará el contrato; **h) Contrato:** Acuerdo o Instrumento jurídico, en virtud del cual establecen las obligaciones,

condiciones y derechos originados de la adjudicación para la prestación del servicio o bienes objeto de este documento. Documento legal que envía la entidad de la administración pública (comprador)

a su proveedor, en el cual se deja constancia del compromiso que asume el comprador de pagar los productos, bienes o servicios según aplique, específicos contratados con el vendedor,

estableciéndose en el mismo vinculaciones con los documentos de solicitud, las condiciones de pago y del servicio a proporcionar.; **i) Declaración desierta:** Es la declaratoria que formula el Titular de

la Institución o su designado, cuando no se han presentado ofertas para un determinado proceso, o las que se han presentado no cumplen los requisitos legales y/o técnicos y demás, exigidos en este

documento; **j) Días calendario:** Son todos los días del año, laborales o no; **k) Días hábiles:** Los días laborales de la Administración Pública, exceptuando sábados, domingos, y días oficiales

festivos de acuerdo con la Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos, Código de Trabajo y al Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo de Trabajo del RNPN;

l) Documento de Solicitud de Oferta (DSO): Documento en el cual se definen las normas, exigencias, requisitos y procedimientos que deben reunir los bienes o servicios que la Administración

Pública solicita; **m) LCP:** Ley de Compras Públicas; **n) Multas por mora:** Es una sanción administrativa establecida en la LCP, a consecuencia de la mora en el cumplimiento de obligaciones

en los contratos por causas imputables al contratista y que son cuantificables en días; **ñ) Persona jurídica:** Es un sujeto de derechos y obligaciones que existe, pero no como individuo, sino como

institución y que es creada por varias personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin ánimo de lucro; **o) Prevenciones:** Advertencia que se formula con fines de subsanación a

correcciones y omisiones de documentación solicitada en este documento; **p) Subsanación:**

Cumplimiento de las observaciones realizadas con respecto a las correcciones y omisiones de los documentos de la oferta; **q) UCP:** Unidad de Compras Públicas. Responsable de la descentralización operativa y de realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes o servicios; **r) DINAC:** Dirección Nacional de Compras; **s) Especificaciones Técnicas:** Son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias, requisitos y procedimientos que deben reunir los bienes que la Administración Pública solicita; **t) Oferta Técnica:** Documento por medio del cual presentó el Contratista la información sobre los servicios a prestar u obras a ejecutar descritos técnicamente; **u) Oferta Económica:** Documento por medio del cual se presenta la información sobre los precios de los servicios a prestar u obras a ejecutar; **v) Garantía:** Aquellas que se otorguen a favor del RNPN, para asegurar un compromiso sobre los servicios ejecutados; **w) Acta de Recepción:** Documento de carácter oficial que hace constar, la recepción del servicio por parte del Administrador del Contrato, pudiendo ser parcial, provisional o definitiva, siendo cualquiera de estas recibidas a entera satisfacción de los bienes; y **x) Incumplimiento:** Acto en el que el contratista no resuelve favorablemente la falta señalada por el Administrador del Contrato en la forma y tiempo que esté establezca. II. **OBJETO**

DEL CONTRATO. Por medio del presente Contrato **LA CONTRATISTA** se obliga a brindar al RNPN

la Licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL; y la Licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas, de conformidad a los requerimientos técnicos y características solicitadas detallados en Documentos de Solicitud de Ofertas y la Oferta adjudicada del referido proceso de contratación. III. **PLAZO DE ENTREGA Y VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo para la entrega de las licencias será contado a partir de la entrega del contrato a La Contratista hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés; y la vigencia del servicio será a partir de la fecha de firma y lo estará hasta la expiración

del plazo pactado para su ejecución (doce meses), el cumplimiento a todas las obligaciones contractuales, de conformidad a lo regulado en el artículo ciento sesenta y seis de la Ley de Compras Públicas. **IV. FORMA DE ENTREGA COBERTURA Y SOPORTE TÉCNICO:** la forma de entrega será una Sola Entrega. El Administrador de Contrato, podrá reprogramar las fechas de entrega por motivos de conveniencia Institucional, debiendo informar oportunamente a La Contratista. Si se observare algún vicio o deficiencia relacionados con la calidad del servicio el Administrador de la Orden de Compra o Contrato deberá formular por escrito o mediante correo electrónico a La Contratista el reclamo respectivo, para que La Contratista subsane dentro de los plazos establecidos para cada actividad, cumplimiento. La Contratista respecto a la cobertura y soporte técnico brindará al Contratante acompañamiento durante doce meses a partir de la entrega de las licencias y las demás condiciones establecidas en la cláusula octava de este contrato. **V. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** El Contratante pagará a la Contratista por las licencias de conformidad a los precios de Cierre de Subasta Inversa de referencia número SI-CERO SEIS / DOS MIL VEINTITRES- RNPN, para el **Ítem uno:** Licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL, la cantidad de **TREINTA MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$30,275.00)**, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios(IVA), y para el **Ítem dos:** Licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas, la cantidad de **DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$17,475.00)**, valor que incluye IVA, haciendo un total de **CUARENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (47,750.00) con IVA INCLUIDO.** El financiamiento del presente contrato será con recursos propios. Queda expresamente definido que la forma de pago por el servicio será al crédito de treinta a sesenta días

calendario, asimismo la forma de pago será una sola. El procedimiento de facturación podrá realizarse de la siguiente manera: **FACTURACION ORDINARIA**. En caso que La Contratista emita factura ordinaria, deberá presentarla en la Unidad de Tesorería del RNPN, ubicada en la tercera planta del Edificio Carbonell Uno, Alameda Manuel Enrique Araujo, kilómetro cuatro y medio carretera a Santa Tecla, Colonia Roma, pasaje Carbonell, San Salvador, para la emisión del respectivo Quedan. La factura deberá presentarse conjuntamente con el acta de recepción donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por La Contratista y el Administrador del Contrato. Asimismo, para el trámite de pago anteriormente citado el Contratista deberá remitir en físico copia a la UCP y al Administrador de Contrato. **FACTURACION ELECTRÓNICA**. En el caso que La Contratista emita factura electrónica, deberá enviarla a la Unidad de Tesorería, a la dirección de correo electrónico _____ con copia al correo del Administrador de Contrato y a la UCP al correo _____ la cual deberá enviarse conjuntamente con el acta de recepción, donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por La Contratista y firmada por el Administrador de Contrato ambos documentos en formato PDF. Cuando La Contratista envíe los correos electrónicos, deberá identificar en el asunto con el número y nombre del proceso y el nombre del archivo deberá identificarlo con el número del contrato y el nombre de La Contratista. Tanto en la facturación ordinaria como electrónica, en cada factura debe venir descontado el UNO POR CIENTO (1%) en concepto de retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, según aplique. De los pagos a La Contratista se efectuarán las retenciones establecidas en estos documentos contractuales y de acuerdo con la legislación vigente del país. La forma de pago será crédito y no contra entrega del referido servicio. El método de pago que El Contratante establezca este puede ser crédito de treinta a sesenta días calendario según aplique la clasificación del Contratista como Empresa determinado en el Artículo 32 de la Ley de Fomento, Protección y

Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, después de recibir la factura y acta de recepción, de acuerdo con las especificaciones y precios establecidos en la oferta y la Solicitud de Oferta. La forma de pago podrá realizarse de la siguiente manera: **PAGO ELECTRÓNICO**. Es necesario que La Contratista presente al Contratante cualquiera de las siguientes alternativas: Cuenta Bancaria con la que El Contratante realice la mayoría de sus operaciones financieras. Cuenta Bancaria de cualquier banco que la institución establezca como opción. **PAGO CON CHEQUE**. Cualquier instrucción de pago a cuenta de otros bancos que no sean el banco indicado por El Contratante. Cualquier proveedor que opte por esta vía de forma voluntaria. A La Contratista en su notificación de adjudicación se le adjuntará la Declaración Jurada de cuenta Bancaria para que la complete. Esto para asegurarse que no haya errores en los números de cuenta o nombre del titular de la cuenta proporcionada para el pago. Luego con la información proporcionada se procederá a elaborar el contrato. De no remitir dicha declaración el pago se hará mediante cheque. **VI. LUGAR DE ENTREGA**. Las licencias objeto de este contrato así como el soporte serán entregadas en las oficinas centrales del RNPN, Edificios Carbonell y Anexo, ubicados en Alameda Manuel Enrique Araujo, Kilómetro cuatro y medio carretera a Santa Tecla, Colonia Roma, Pasaje Carbonell, San Salvador, más Anexo Tres y Depósito Nueve Centro Comercial COOPEFA, Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador. **VII. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE**. El RNPN se obliga: a) Cumplir con cada una de las cláusulas estipuladas en este contrato; y, b) Pagar el precio del contrato de conformidad a las estipulaciones del presente instrumento. **VIII. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA CONTRATISTA**. La contratista se obliga a brindar el servicio objeto del presente contrato, conforme a la Sección III "Especificaciones Técnicas" de la Solicitud de Oferta y para efectos ejemplificativos los siguientes:

SERVICIO SOLICITADO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS
Adquirir una licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL	1	<p>Ítem 1</p> <p>Adquirir una licencia de ampliación de software para activar una plataforma de omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL</p> <p><u>Componentes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NLU/NLP (Natural Language Understanding/Processing) • Aprendizaje de Máquina • API para integración por medio de REST • Manejo de colas con MQ • Análisis de datos • Manejo contextual • Interfaz web para agentes de Chat-Center
		<p><u>Características</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución Cloud • Integración con plataformas de negocio • Despliegue acelerado de servicios • Centralización por medio de Omnicanalidad • Mejora continua y aprendizaje • Escalable

		<p><u>Áreas de aplicación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Para servicios institucionales al usuario <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios, direcciones, información. • Integración con sistemas de citas o reservaciones. • Seguimiento/recordatorios de citas • Integración con Sistemas de tickets • Servicios de información personalizada • Reclamos, quejas, etc. - Para Servicio de Atención a usuarios <ul style="list-style-type: none"> • Agendar citas • Consultar direcciones de sucursales • Horarios de atención • Interactuar con bases de información • Realizar campañas de envío de mensajes a contactos existentes • Recepción y envío de imágenes electrónicas • Recepción y envío de mensajes de audio <p><u>La plataforma de Omnicanalidad deberá incluir en su implementación la incorporación de aplicaciones que permitan desarrollar las acciones siguientes:</u></p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz web, amigable con acceso controlado • Que convierta el número de PBX en una línea de WhatsApp (Línea fija o Móvil) • Múltiples operadores para atender los requerimientos de los usuarios del RNPN • Que permita programar respuestas automáticas y menús de opciones para organizar los canales de atención. • Bitácora de llamadas y registro de conversación para auditoría y control • Reportes estadísticos de uso de la plataforma por usuarios del sistema • Personalización de logo institucional • Transmisión de contenidos en formato multimedia (texto, audio, video, imagen). • Definición de horarios de atención y respuestas automáticas
		<ul style="list-style-type: none"> • Uno o más números telefónicos atendidos por personal del RNPN • Bitácora de todas las conversaciones • Cumplimientos de horarios de acuerdo con necesidades del cliente • Estadísticas del uso de la plataforma • Soporte local con tiempos de respuesta • Que permita elaborar encuesta de satisfacción del usuario

		<p>Cobertura y soporte técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento durante 12 meses a partir de la entrega de la licencia
Adquirir una licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), que permitan la automatización	1	<p>Ítem 2</p> <p>Adquirir una licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sistema permita desarrollar transacciones tales como: <ul style="list-style-type: none"> Consulta de tramites Seguimiento de casos Campañas para envío de mensajes Pago de servicios Servicio 7/24/365
de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas.		<ul style="list-style-type: none"> El sistema pueda utilizar desde 1 enlace ISDN o Sip trunk para 30 llamadas concurrentes en adelante. Que el sistema incluya un Servicio Web con un (1) método que contiene codificación para el tratamiento de cada tipo de transacción. Personalizar la Interfaz para la Administración Web del sistema

		<ul style="list-style-type: none"> • Que el sistema permita desarrollar la Integración con la base de datos para consultas de los usuarios del servicio. • Elaboración de árbol de menús. • Habilitar en el sistema la facilidad de derivar llamadas entrantes a (n) colas para los clientes que deseen ser atendidos por personal del RNPN • El sistema permita que la programación de todas las operaciones adicionales que el usuario pueda desarrollar por sí mismo. <p><u>Integraciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexión a base de datos por medio de ODBC • Integración por medio de Web Services REST Y SOAP • Intercambio de mensajería estándar SOAP, JSON Y XML • Integración con Swithes Transaccionales por medio de web services
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con MiddleWare por mesio de MQ y de IBM-MQ • Publicación de servicios por medio de una API REST. <p><u>Tecnologías</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema deberá permitir el uso de tecnologías tales como:

		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo: Linux CentOS Versión 6 o 7 actualizada. • Base de datos: MySQL, SQLite • Lenguajes de programación y corebackend: C y C++, Bash, Python, PHP y Node.js • Front-end Web: HTML5, Javascript, CSS3 • Proyectos integrados: OpenSIPS, OoH323, Asterisk y PHPMyAdmin <p>El sistema de respuesta interactiva de voz deberá incluir en su implementación la incorporación de aplicaciones que permitan desarrollar las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá comprender los elementos necesarios para cada área particular de entrenamiento, conducción de pruebas, instalación, configuración y apoyo en la puesta en producción del sistema.
		<ul style="list-style-type: none"> • Deberá permitir la integración con la infraestructura de datos, enlaces de Internet y troncales E1 ISDN y/o Trunking SIP • Una adecuada relación entre la productividad y la eficiencia de las actividades humanas, la cual nos permita realizar las tareas en menos tiempo a fin de brindar un servicio más eficiente y ágil a los usuarios del RNPN.

		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnología compatible con los sistemas informáticos del RNPN y sus actualizaciones • Arquitectura abierta basada en software y Sistema Operativo Linux y PHP • 7 niveles de Seguridad basados en las mejores prácticas de la industria. • No requiere de aparatos telefónicos de una marca exclusiva para su operación • El sistema no deberá encontrarse atado a ninguna marca de Hardware • Ambientes de implementación: Servidor físico, Partición de Servidor Virtualizada • Factibilidad de integrarse con aplicaciones de terceros • Desarrollos personalizados a las necesidades de los usuarios • Que permita elaborar encuesta de satisfacción del usuario
		<p>Cobertura y soporte técnico.</p> <p>Acompañamiento durante 12 meses a partir de la entrega de la licencia</p>

Asimismo, la contratista se obliga a proporcionar el soporte técnico según detalle: Atender Emergencias en línea por desconexión total del servicio; cobertura de Servicio de ocho por cinco, vía remota para atender configuraciones y cambios del sistema; servicio remoto definiendo una VPN, para atender fallas de forma inmediata o cambios en la configuración del sistema; garantizar la

continuidad del servicio, actualización programada y previamente autorizada por el RNPN; se realizará cada vez que sean liberadas sin costo alguno; el tiempo máximo de solución por reparación o reemplazo de partes de la plataforma será en un plazo no mayor a las seis horas hábiles; actualización de versiones de la plataforma, se realizará cada vez que sean liberadas, previa autorización del RNPN de acuerdo a lo estipulado en el contrato de soporte; crear en línea usuarios en Sistema de Tickets, cuando se detecte una falla, incidencia o requerimiento de cambio en la configuración del sistema, a fin de no afectar el servicio que se proporciona al usuario del RNPN; y, la cobertura del Servicio de Soporte técnico deberá incluir visitas en Sitio por solicitud del RNPN. Lo anterior no limita lo determinado en la Oferta presentada por el Contratista, en cuanto sea más favorable a lo requerido. Además, el Contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones: a) Cumplir con cada una de las cláusulas estipuladas en este contrato; b) A suministrar las licencias y el acompañamiento y soporte técnico, conforme a los Documentos de Solicitud de Oferta y Especificaciones Técnicas. Lo anterior no limita lo establecido en la oferta presentada y aceptada, en cuanto sea más favorable a lo requerido; d) Atender con prioridad los requerimientos que se le hagan relacionados con el servicio objeto del presente contrato; y, e) Garantizar y Mantener la calidad del servicio durante la vigencia del contrato. **IX. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL**

CONTRATO. Con el objeto de tener una coordinación adecuada para dicho servicio entre la Contratista y el RNPN, éste último contará con una contraparte institucional, la cual estará bajo la responsabilidad de un Administrador de Contrato, quien coordinará el seguimiento y la ejecución del mismo. Además, será el responsable de representar al RNPN y coordinar el seguimiento y la ejecución del contrato, verificar y aceptar según los Documentos de Solicitud de Oferta la recepción del servicio, asimismo tendrá las responsabilidades reguladas en los artículos ciento sesenta y uno y ciento sesenta y dos de la Ley de Compras Públicas, así como también realizar la evaluación de la Contratista. Toda acta de recepción debe ir firmada por lo menos por el representante de La Contratista y el Administrador del Contrato nombrado para tal efecto. Con base al artículo ciento

sesenta y dos, letra e), de la Ley de Compras Públicas, el Administrador del Contrato remitirá a la UCP en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción del servicio, la copia del acta respectiva y, en caso de incumplimiento de La Contratista, dicho Administrador remitirá informe a la UCP detallando los datos del incumplimiento. Para este caso la Administradora de Contrato será la licenciada _____, Jefa del Departamento de Gestión de Trámites, nombrada mediante Acuerdo de Junta Directiva, de Acta de Sesión Ordinaria, número Mil Doscientos Setenta y Tres, celebrada el día dieciocho de diciembre del año dos mil veintitrés. El Contratante informará oportunamente a la Contratista sobre cualquier sustitución de la persona originalmente designada para la administración del contrato. **X. CESIÓN**. Salvo autorización expresa del RNPN, La contratista no podrá transferir o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XI. GARANTÍAS**. Se aceptarán garantías con calidad de solidarias, irrevocables y de ejecución inmediata, como garantía a primer requerimiento, sin necesidad de la presentación de pruebas sobre el cumplimiento, emitidas por Bancos, aseguradoras afianzadoras autorizadas para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF), de conformidad al artículo ciento veintitrés y ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas, no se aceptarán cheques de ninguna clase, ya que la vigencia de estos no logra cubrir el plazo requerido. En caso de que las Garantías sean emitidas por una sociedad de seguros, afianzadora o banco extranjero deberán hacerlo por medio de alguna institución financiera o Bancaria de la república de El Salvador, actuando como entidad confirmadora de la emisión. **Garantía de Cumplimiento Contractual**. La Contratista para asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales rendirá a satisfacción del RNPN, una garantía de cumplimiento contractual para asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales, el importe de la garantía de cumplimiento contractual será del DIEZ POR CIENTO del precio contractual, según el artículo ciento veintiséis de

la Ley de Compras Públicas, pagadero en Dólares de Los Estados Unidos de América y deberá presentarse dentro de los DIEZ días hábiles posteriores a la recepción de la orden de compra o contrato, La Contratista deberá presentar la garantía de cumplimiento contractual, usando para este fin el formulario de Garantía de Cumplimiento conforme al Formulario F SIETE indicado en Sección V- Formularios. La vigencia de esta garantía será por un período de catorce meses a partir de la suscripción del contrato. La garantía de cumplimiento será irrevocable, a demanda y efectiva al primer reclamo, emitida por compañías aseguradoras (sociedades de seguros y fianzas) o Bancos, autorizados para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF) La garantía de cumplimiento contractual se hará efectiva en los casos siguientes: a) Ante el incumplimiento por parte de La Contratista de las especificaciones y obligaciones consignadas en el contrato sin causa justificada, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurra por el incumplimiento; b) Cuando se comprueben defectos en la entrega del servicio y La Contratista, sin causa justificada, no subsanare los defectos comprobados en el plazo establecido en el contrato u otorgado por el Administrador de Contrato. En caso que La Contratista no presente la garantía de cumplimiento contractual en el plazo otorgado para tal fin sin causa justificable; el contrato podrá ser revocado. **XII. SANCIONES O MULTAS.** En caso de incumplimiento La Contratista se somete expresamente a las sanciones reguladas en los artículos ciento setenta y cuatro y siguientes de la Ley de Compras Públicas y demás normativa aplicable, ya sea imposición de multa por mora o inhabilitación, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso, de conformidad a lo estipulado en el artículo ciento ochenta y siete de la Ley de Compras Públicas. Las sumas que resulten de aplicación de las multas podrán ser pagadas directamente por La Contratista o ser deducidas de cualquier suma que el RNPN le adeude con el acuerdo de La Contratista, la cual será exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones que no se hubiesen cumplido. **XIII. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA.** El plazo del contrato podrá prorrogarse, por un periodo menor o igual a la inicial y en las mismas condiciones del contrato vigente, para lo cual el

Administrador del Contrato gestionará y documentará por escrito una vez identificada tal necesidad, justificando las razones de su solicitud y por acuerdo entre las partes; dicha prórroga deberá solicitarse antes del vencimiento de éste, de conformidad al artículo ciento cincuenta y ocho de la LCP. Asimismo, de conformidad con el artículo ciento cincuenta y nueve, de la LCP, el RNPN podrá modificar el contrato en ejecución, antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurren circunstancias imprevistas y comprobadas. **XIV. CADUCIDAD.** El RNPN podrá dar por caducado el contrato sin responsabilidad alguna de su parte, cuando la contratista incurra en las causales de caducidad las establecidas en este contrato, y las establecidas en el artículo ciento sesenta y siete de la Ley de Compras Públicas y en general en el ordenamiento jurídico vigente. **XV. TERMINACIÓN CONTRACTUAL POR PRÁCTICAS PROHIBIDAS.** El RNPN se reserva el derecho de caducar el contrato, si la Superintendencia de Competencia determina que el contratista para su participación y obtención de la adjudicación del presente Contrato, realizó prácticas anticompetitivas, de acuerdo a lo establecido en el artículo veintiséis de la LCP. **XVI. EXTINCIÓN:** El RNPN podrá dar por extinguido el contrato sin necesidad de trámite judicial y sin responsabilidad alguna de su parte, si sobreviene alguna de las causales contenidas en el artículo ciento sesenta y seis de la LCP. **XVII. RECLAMOS POR FALLAS O DESPERFECTOS.** De conformidad al artículo ciento sesenta y dos literal g) de la LCP, si se observare alguna falla o desperfectos relacionados con la calidad del servicio o no cumpla con las especificaciones contractuales el Administrador del Contrato deberá formular por escrito o mediante correo al contratista el reclamo respectivo para que la contratista subsane dentro del plazo de hasta un máximo de cinco días hábiles o en el plazo que sea señalado por el Administrador del Contrato dependiendo de la naturaleza y complejidad del reclamo, contados a partir de la fecha de notificación del reclamo. De no cumplirse con lo establecido o subsana las fallas y/o desperfectos comprobados posterior al plazo establecido se aplicará lo establecido en el artículo ciento sesenta y siete y ciento setenta y cinco de la LCP. **XVIII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integrante del presente contrato, con plena fuerza obligatoria

para las partes contratantes, los siguientes documentos: a) La solicitud de ofertas; b) Las consultas, aclaraciones y adendas a los Documentos de Solicitud de Ofertas; c) La oferta adjudicada y sus aclaraciones, si las hubiere; d) Enmiendas; e) Certificación de Punto de Acta de Sesión de Junta Directiva del RNPN de adjudicación; f) La orden de inicio; g) Interpretaciones e Instrucciones sobre el modo de cumplir las obligaciones formuladas por la Institución contratante, h) Garantía, i) Modificaciones y prórrogas al Contrato. **XIX. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, La Contratista, podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el RNPN; si procediere la aprobación, La Contratista deberá entregar la ampliación de la garantía de cumplimiento de contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada o por medio de certificación de Punto de Acta de acuerdo en Sesión de Junta Directiva que formará parte integrante del presente contrato. Asimismo, en virtud del artículo ciento quince de la LCP, se establece en el caso de que hubiera algún incumplimiento contractual como resultado de un evento de fuerza mayor o caso fortuito no se entenderá como incumplimiento o mora de cumplimiento de las obligaciones contractuales. Si los eventos de caso fortuito o fuerza mayor afectaren significativamente la ejecución del presente Contrato se procederá a la revocación del mismo, en base al artículo ciento sesenta y nueve de la LCP. **XX. INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES.** En caso de incumplimiento del presente contrato y sin perjuicio de las sanciones que para estos casos prescribe la LCP, el RNPN podrá dar por terminado unilateralmente el contrato sin responsabilidad alguna de su parte. Dicha terminación unilateral o la caducidad del mismo, producida en los términos de la LCP, dará lugar a que el RNPN pueda: a) descontar de las facturas pendientes de pago el monto de los daños y perjuicios que le irroque el incumplimiento de que se trate; y b) hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XXI. RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA PREVENCIÓN Y**

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. Si 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 artículo ciento ochenta y siete de la LCP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución contractual, de la conducta que dispone el artículo ciento ochenta y uno, romano V, literal a) de la LCP, 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, si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXII. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Las partes acuerdan

expresamente que para resolver cualquier conflicto u otra controversia que surgiere entre las partes en ocasión o durante la ejecución del contrato, éstas expresamente se obligan, en primer término, a resolver la controversia por arreglo directo entre ellas. Agotado el procedimiento de arreglo directo, si el conflicto o controversia persistiere, las partes emitirán el acta respectiva por medio de la cual se hará constar lo anterior, y resolverán el conflicto ante los tribunales comunes, debiendo la

Contratista continuar la prestación de servicios con toda diligencia en estricto cumplimiento de las especificaciones y condiciones de los documentos contractuales, sin poder suspender la prestación de los mismos. **XXIII. TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán dar por

terminado el presente contrato de común acuerdo, debiendo en tal caso emitirse el acta de recepción definitiva del servicio parcialmente ejecutado y otorgarse el instrumento respectivo en documento privado debidamente reconocido ante Notario Público, tal y como lo establece el artículo ciento sesenta y ocho de la LCP. **XXIV. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.** Todas las

comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, surtirán efecto solamente cuando sean hechas por escrito a las personas y en las direcciones que las partes contratantes

señalen. **XXV) PREVENCIÓN AL DELITO DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y CUMPLIMIENTO DE LEYES ANTICORRUPCIÓN.** La

contratista se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todo su personal a cargo, empleados, socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas; particularmente, de lavado de activos o financiación del terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato se encontraren por parte de La Contratista, dudas razonables sobre sus operaciones, así como el origen de sus activos y/o que alguna de ellas, llegare a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo, penal o administrativa relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluida en las listas internacionales vinculantes para El Salvador, de conformidad con el derecho internacional, El Contratante tendrá derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho, esté obligado a indemnizar por ningún tipo de perjuicio a la parte contratista, debiendo establecerse los acuerdos para finiquitar las obligaciones que a la fecha de la terminación anticipada se encuentren pendientes. **XXVI) CONFIDENCIALIDAD.**

Toda la información que La Contratista tuviere acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato deberá ser mantenida en estricta confidencialidad, obligándose a utilizarla estrictamente a los fines convenidos y aceptados, obligándose a no divulgarlos directamente o por interpósita persona. El deber de confidencialidad deberá guardarse en todo momento y sin límite de plazo respecto a la información relacionada con el servicio objeto de este contrato, lo que implica no almacenar replicar, reproducir, transmitir o publicar dicha información por cualquier medio, ya sea en forma parcial o total que pudiese vulnerar los derechos de intimidad personal o custodia de la información y revelación o divulgación de datos personales clasificados como confidenciales, de conformidad a la Ley de Acceso a la Información Pública. **XXVII. CONDICION ESPECIAL.** Ambas partes declaramos que, es de nuestro conocimiento que a la fecha no hay aprobación del Presupuesto General de la Nación para el año dos mil veinticuatro, lo que - en principio - impide

realizar adjudicaciones y contrataciones. No obstante, a fin que las actividades del RNPN continúen desarrollándose adecuadamente, principalmente en cuanto a la continuidad del Servicio objeto del presente contrato, por ser considerada de interés institucional, de conformidad a lo establecido en los artículos cuatro "Aplicación de la Ley y su Reglamento" y veinte "Ejecutores de Los Procesos – UCP, letra e) de la Ley de Compras Públicas, en el presente caso puede procederse a la contratación en los términos que señala el artículo veintisiete de la Ley de Procedimientos Administrativos, que establece: Excepcionalmente, los efectos del acto administrativo podrán estar sujetos a requisitos de eficacia, derivados de la propia naturaleza o contenido del acto; es decir, queda condicionado a la aprobación del presupuesto dos mil veinticuatro presentado a la Asamblea Legislativa o a la prórroga del presupuesto dos mil veintitrés. En ese orden, la suscripción del contrato, estará supeditado su eficacia según el evento que se desarrolle primero en atención a lo que dispone el artículo treinta y ocho de la Ley AFI, puesto que a partir del uno de enero de dos mil veinticuatro habrá presupuesto vigente, siendo hasta ese momento en que la contratación del servicio producirá sus efectos. En fe de lo cual, suscribimos el presente contrato en dos ejemplares originales de igual valor y contenido. En la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de diciembre de dos mil veintitrés.

LIC. FERNANDO JOSÉ VELASCO AGUIRRE
POR EL CONTRATANTE

APODERADO ESPECIAL POR LA CONTRATISTA

la ciudad de San Salvador, a las once horas y treinta minutos del día veintiuno de diciembre de dos mil veintitrés. Ante mí,

comparecen por una parte: **FERNANDO JOSÉ**

VELASCO AGUIRRE,

_____, actuando en su calidad de Presidente de la Junta Directiva y Registrador Nacional del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, y como tal Representante Legal del referido Registro; Institución creada por ley, de Derecho Público, con autonomía en lo técnico, administrativo, presupuestario y financiero, con personería jurídica propia, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, y con Número de Identificación Tributaria número _____

_____ de cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: **A)** Decreto Legislativo número cuatrocientos ochenta y ocho de fecha veintisiete de octubre de mil novecientos noventa y cinco publicado en el Diario Oficial número doscientos veintisiete, Tomo trescientos veintinueve, del día siete de diciembre de mil novecientos noventa y cinco, que contiene la Ley de Creación del Registro Nacional De Las Personas Naturales; por medio del cual se comprueba la existencia legal de la Institución; **B)** Ley Orgánica del Registro Nacional de las Personas Naturales, contenida en el Decreto Legislativo Número quinientos cincuenta y dos, de fecha veintiuno de diciembre de mil novecientos noventa y cinco, publicado en el Diario Oficial número veintiuno, Tomo trescientos treinta, del día treinta y uno de enero de mil novecientos noventa y seis; y que, según el artículo cinco, la dirección y administración general del Registro Nacional corresponderá a una Junta Directiva, de la cual el Registrador Nacional será su Presidente, quien será nombrado por el Presidente de la República; **C)** Decreto Legislativo número cuatrocientos _____

quince de fecha catorce de junio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento treinta y seis, Tomo cuatrocientos treinta y seis, del día diecinueve de julio de dos mil veintidós, el cual contiene reformas al Decreto de Creación del Registro Nacional De Las Personas Naturales; y por medio del cual se establece que el Registro Nacional de las Personas Naturales es una institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que, para el cumplimiento de sus fines, tendrá autonomía en lo técnico, administrativo, presupuestario y financiero; **D)** Decreto Legislativo número cuatrocientos dieciséis de fecha catorce de junio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento treinta y seis, Tomo cuatrocientos treinta y seis, del día diecinueve de julio de dos mil veintidós, el cual, que contiene reformas a la Ley Orgánica del Registro Nacional De Las Personas Naturales, y por medio de la cual se establece en el artículo doce literal g), que son atribuciones del Presidente de la Junta Directiva, ejercer la representación administrativa, judicial y extrajudicial del Registro Nacional; y, **E)** Acuerdo Ejecutivo número doscientos noventa y cinco del día veinte de julio de dos mil veintiuno, publicado en el Diario Oficial número ciento treinta y ocho, Tomo cuatrocientos treinta y dos, del día veinte de julio de dos mil veintiuno, en el cual consta que el Presidente de la República nombró al compareciente como Registrador Nacional del Registro Nacional de las Personas Naturales a partir del día veintiuno de julio de dos mil veintiuno para terminar período legal de funciones el treinta y uno de mayo de dos mil veinticinco; **F)** Certificación de Acta de Sesión Ordinaria de Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales, número MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES, de fecha dieciocho de diciembre de dos mil veintitrés, en su punto DIECISEIS, expresa lo siguiente: “Después de discutido este punto, la Junta Directiva **ACUERDA:** [...] b) Adjudicar el proceso, de forma TOTAL, a la sociedad DADA DADA Y CIA., S.A. DE C.V.; por un monto total de CUARENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA con IVA incluido, para la “ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA DESARROLLAR CHAT MULTICANAL Y RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”. c) Instruir a la Unidad de Asesoría

Jurídica para la elaboración y formalización del contrato respectivo. d) Delegar al Señor Presidente Registrador Nacional la atribución de suscribir el Contrato. e) Nombrar como Administrador del Contrato resultante de este proceso a la licenciada _____ a, Jefa del Departamento de Gestión de Trámites, y f) Designar al Presidente Registrador Nacional la atribución de nombrar a otro Administrador del Contrato cuando por alguna situación especial fuese necesario”; y por otra parte,

actuando

en nombre y representación en su calidad de Apoderado Especial de la Sociedad **DADA DADA Y COMPAÑÍA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse DADA DADA Y CÍA., S.A. DE C.V.**, del domicilio del Municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, de Nacionalidad Salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria _____ ;

; personería jurídica que

Doy Fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: El Testimonio de la Escritura Pública de Poder Especial, otorgado a su favor, en esta ciudad a las ocho horas cuarenta y cinco minutos del día diecisiete de julio de dos mil veintitrés, ante los oficios notariales de José Carlos Barrientos Díaz, poder en el que se faculta al compareciente a otorgar actos como el presente; inscrito en el Registro de Comercio al número DIECINUEVE del Libro DOS MIL DOSCIENTOS DIECISEIS, el nueve de agosto de dos mil veintitrés; en el mencionado poder el notario autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad, así como de la personería jurídica con que actuó su representante Legal; por lo que está plenamente facultado para otorgar el presente acto; **Y ME DICEN: I)** Que reconocen como suyas las firmas que aparecen al pie del documento que antecede por haberlas suscrito de sus puños y letras. Que igualmente reconocen en nombre de sus respectivas representadas, las obligaciones que ha contraído en dicho documento, el cual contiene Contrato por adjudicación proveniente de la **SUBASTA INVERSA Referencia SI- CERO SEIS/ DOS MIL**

VEINTITRES- RNPN, denominado “ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA DESARROLLAR CHAT MULTICANAL Y RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”, que literalmente dice: “””NOSOTROS: FERNANDO JOSÉ VELASCO AGUIRRE,

actuando en mí calidad de Presidente Registrador Nacional y Representante Legal del **REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES**, Institución creada por ley, de Derecho Público, con autonomía en lo técnico, administrativo, presupuestario y financiero, con personería jurídica propia, del domicilio de la ciudad y departamento de San Salvador, y con Tarjeta de Identificación Tributaria número () y que en el transcurso del presente contrato me denominaré indistintamente: **“EL CONTRATANTE O EL RNPN”**; y por otra parte, A

actuando en nombre y representación en mi calidad de Apoderado Especial de la Sociedad **DADA DADA Y COMPAÑÍA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse DADA DADA Y CÍA., S.A. DE C.V.**, del domicilio del Municipio de San Salvador, departamento de San Salvador, de Nacionalidad Salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria

que en el transcurso del presente documento me denominaré **“LA CONTRATISTA”** y en los caracteres antes dichos, **OTORGAMOS** El presente Contrato por adjudicación proveniente de la **SUBASTA INVERSA Referencia SI- CERO SEIS/ DOS MIL VEINTITRES- RNPN**, denominado “ADQUISICION DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA DESARROLLAR CHAT MULTICANAL Y RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ (IVR)”, según la adjudicación proveída mediante Acuerdo de Junta Directiva, de Acta de Sesión Ordinaria, número

Mil Doscientos Setenta y Tres, celebrada el día dieciocho de diciembre del año dos mil veintitrés, que contiene el Punto número DIECISEIS, mediante el cual se acordó adjudicar el proceso de forma TOTAL a La Contratista. El presente contrato se sujeta a las disposiciones establecidas en la Constitución de la República, Ley de Compras Públicas (LCP) y demás normativa aplicable, y de conformidad a las siguientes cláusulas: **I. DEFINICIONES.** **a) Aclaraciones/Enmiendas:** Es toda modificación, eliminación o ampliación que se realice a la solicitud de ofertas, expedida dentro del plazo de la ley, por la autoridad competente o Titular y comunicadas a todos los ofertantes que hayan obtenido en legal forma este documento. Deberá realizarse por medio escrito o cualquier otro medio tecnológico que garantice la recepción del documento y pueda verificarse su recepción; **b) Adjudicación:** Es el acto por el que el RNPN, previa evaluación de las ofertas presentadas, selecciona a la que se ajusta sustancialmente a los instrumentos de contratación, de conformidad al artículo cien de la Ley de Compras Públicas; **c) Administrador de Contrato:** Persona nombrada por el Titular mediante Acuerdo como contraparte Institucional en el seguimiento y ejecución del Contrato, según lo regulado en los Artículos ciento sesenta y uno y ciento sesenta y dos de la LCP; **d) Apostilla:** Nota puesta al final de un documento público o en hoja adherida a éste, por medio del cual se certifica la autenticidad de la firma y del sello en él contenidos, así como la calidad del funcionario firmante, con el fin de que tal documento surta efectos en un país extranjero, con base en el Convenio de la Haya de mil novecientos sesenta y uno sobre la Eliminación del Requisito de Legalización de Documentos Públicos Extranjero; **e) COMPRASAL:** Sistema Electrónico de Compras Públicas de El Salvador, cuya finalidad es automatizar las operaciones de los procesos de adquisiciones y contrataciones de Obras, Bienes y Servicios, que la Administración Pública realice, administrado por la DINAC; **f) Contratante:** El Registro Nacional de las Personas Naturales, que en lo sucesivo se podrá denominar RNPN; **g) Contratista:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que por medio de contrato provee a una institución de la administración pública a quien ha sido adjudicada la compra y que ejecutará el contrato; **h) Contrato:** Acuerdo o Instrumento

jurídico, en virtud del cual establecen las obligaciones, condiciones y derechos originados de la adjudicación para la prestación del servicio o bienes objeto de este documento. Documento legal que envía la entidad de la administración pública (comprador) a su proveedor, en el cual se deja constancia del compromiso que asume el comprador de pagar los productos, bienes o servicios según aplique, específicos contratados con el vendedor, estableciéndose en el mismo vinculaciones con los documentos de solicitud, las condiciones de pago y del servicio a proporcionar.; **i)**

Declaración desierta: Es la declaratoria que formula el Titular de la Institución o su designado, cuando no se han presentado ofertas para un determinado proceso, o las que se han presentado no cumplen los requisitos legales y/o técnicos y demás, exigidos en este documento; **j) Días**

calendario: Son todos los días del año, laborales o no; **k) Días hábiles:** Los días laborales de la Administración Pública, exceptuando sábados, domingos, y días oficiales festivos de acuerdo con la Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos, Código de Trabajo y al Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo de Trabajo del RNPN; **l) Documento de**

Solicitud de Oferta (DSO): Documento en el cual se definen las normas, exigencias, requisitos y procedimientos que deben reunir los bienes o servicios que la Administración Pública solicita; **m)**

LCP: Ley de Compras Públicas; **n) Multas por mora:** Es una sanción administrativa establecida en

la LCP, a consecuencia de la mora en el cumplimiento de obligaciones en los contratos por causas imputables al contratista y que son cuantificables en días; **ñ) Persona jurídica:** Es un sujeto de derechos y obligaciones que existe, pero no como individuo, sino como institución y que es creada por varias personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin ánimo de lucro;

o) Prevenciones: Advertencia que se formula con fines de subsanación a correcciones y omisiones de documentación solicitada en este documento; **p) Subsanación:** Cumplimiento de las

observaciones realizadas con respecto a las correcciones y omisiones de los documentos de la oferta; **q) UCP:** Unidad de Compras Públicas. Responsable de la descentralización operativa y de

realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de

obras, bienes o servicios; r) **DINAC**: Dirección Nacional de Compras; s) **Especificaciones**

Técnicas: Son los documentos en los cuales se definen las normas, exigencias, requisitos y procedimientos que deben reunir los bienes que la Administración Pública solicita; t) **Oferta**

Técnica: Documento por medio del cual presentó el Contratista la información sobre los servicios a prestar u obras a ejecutar descritos técnicamente; u) **Oferta Económica**: Documento por medio del

cual se presenta la información sobre los precios de los servicios a prestar u obras a ejecutar; v)

Garantía: Aquellas que se otorguen a favor del RNPN, para asegurar un compromiso sobre los servicios ejecutados; w) **Acta de Recepción**: Documento de carácter oficial que hace constar, la

recepción del servicio por parte del Administrador del Contrato, pudiendo ser parcial, provisional o definitiva, siendo cualquiera de estas recibidas a entera satisfacción de los bienes; y x)

Incumplimiento: Acto en el que el contratista no resuelve favorablemente la falta señalada por el Administrador del Contrato en la forma y tiempo que esté establezca. II. **OBJETO DEL CONTRATO.**

Por medio del presente Contrato **LA CONTRATISTA** se obliga a brindar al RNPN la Licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL; y la Licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas, de conformidad a los

requerimientos técnicos y características solicitadas detallados en Documentos de Solicitud de Ofertas y la Oferta adjudicada del referido proceso de contratación. III. **PLAZO DE ENTREGA Y**

VIGENCIA DEL CONTRATO: El plazo para la entrega de las licencias será contado a partir de la entrega del contrato a La Contratista hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés; y la vigencia del servicio será a partir de la fecha de firma y lo estará hasta la expiración del plazo pactado para su ejecución (doce meses), el cumplimiento a todas las obligaciones contractuales, de conformidad a lo regulado en el artículo ciento sesenta y seis de la Ley de Compras Públicas. IV.

FORMA DE ENTREGA COBERTURA Y SOPORTE TÉCNICO: la forma de entrega será una ~~Sola~~

Entrega. El Administrador de Contrato, podrá reprogramar las fechas de entrega por motivos de conveniencia Institucional, debiendo informar oportunamente a La Contratista. Si se observare algún vicio o deficiencia relacionados con la calidad del servicio el Administrador de la Orden de Compra o Contrato deberá formular por escrito o mediante correo electrónico a La Contratista el reclamo respectivo, para que La Contratista subsane dentro de los plazos establecidos para cada actividad, cumplimiento. La Contratista respecto a la cobertura y soporte técnico brindará al Contratante acompañamiento durante doce meses a partir de la entrega de las licencias y las demás condiciones establecidas en la cláusula octava de este contrato. **V. PRECIO Y FORMA DE PAGO**. El Contratante pagará a la Contratista por las licencias de conformidad a los precios de Cierre de Subasta Inversa de referencia número SI-CERO SEIS / DOS MIL VEINTITRES- RNPN, para el **Item uno**: Licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL, la cantidad de **TREINTA MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$30,275.00)**, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios(IVA), y para el **Item dos**: Licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas, la cantidad de **DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$17,475.00)**, valor que incluye IVA, haciendo un total de **CUARENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (47,750.00) con IVA INCLUIDO**. El financiamiento del presente contrato será con recursos propios. Queda expresamente definido que la forma de pago por el servicio será al crédito de treinta a sesenta días calendario, asimismo la forma de pago será una sola. El procedimiento de facturación podrá realizarse de la siguiente manera: **FACTURACION ORDINARIA**. En caso que La Contratista emita factura ordinaria, deberá presentarla en la Unidad de Tesorería del RNPN, ubicada en la tercera planta del

Edificio Carbonell Uno, Alameda Manuel Enrique Araujo, kilómetro cuatro y medio carretera a Santa Tecla, Colonia Roma, pasaje Carbonell, San Salvador, para la emisión del respectivo Quedan. La factura deberá presentarse conjuntamente con el acta de recepción donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por La Contratista y el Administrador del Contrato. Asimismo, para el trámite de pago anteriormente citado el Contratista deberá remitir en físico copia a la UCP y al Administrador de Contrato. **FACTURACION ELECTRÓNICA.** En el caso que La Contratista emita factura electrónica, deberá enviarla a la Unidad de Tesorería, a la dirección de correo electrónico _____, con copia al correo del Administrador de Contrato y a la UCP al correo _____ la cual deberá enviarse conjuntamente con el acta de recepción, donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por La Contratista y firmada por el Administrador de Contrato ambos documentos en formato PDF. Cuando La Contratista envíe los correos electrónicos, deberá identificar en el asunto con el número y nombre del proceso y el nombre del archivo deberá identificarlo con el número del contrato y el nombre de La Contratista. Tanto en la facturación ordinaria como electrónica, en cada factura debe venir descontado el UNO POR CIENTO (1%) en concepto de retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, según aplique. De los pagos a La Contratista se efectuarán las retenciones establecidas en estos documentos contractuales y de acuerdo con la legislación vigente del país. La forma de pago será crédito y no contra entrega del referido servicio. El método de pago que El Contratante establezca este puede ser crédito de treinta a sesenta días calendario según aplique la clasificación del Contratista como Empresa determinado en el Artículo 32 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, después de recibir la factura y acta de recepción, de acuerdo con las especificaciones y precios establecidos en la oferta y la Solicitud de Oferta. La forma de pago podrá realizarse de la siguiente manera: **PAGO ELECTRÓNICO.** Es necesario que La Contratista presente

al Contratante cualquiera de las siguientes alternativas: Cuenta Bancaria con la que El Contratante realice la mayoría de sus operaciones financieras. Cuenta Bancaria de cualquier banco que la institución establezca como opción. **PAGO CON CHEQUE.** Cualquier instrucción de pago a cuenta de otros bancos que no sean el banco indicado por El Contratante. Cualquier proveedor que opte por esta vía de forma voluntaria. A La Contratista en su notificación de adjudicación se le adjuntará la Declaración Jurada de cuenta Bancaria para que la complete. Esto para asegurarse que no haya errores en los números de cuenta o nombre del titular de la cuenta proporcionada para el pago. Luego con la información proporcionada se procederá a elaborar el contrato. De no remitir dicha declaración el pago se hará mediante cheque. **VI. LUGAR DE ENTREGA.** Las licencias objeto de este contrato así como el soporte serán entregadas en las oficinas centrales del RNPN, Edificios Carbonell y Anexo, ubicados en Alameda Manuel Enrique Araujo, Kilómetro cuatro y medio carretera a Santa Tecla, Colonia Roma, Pasaje Carbonell, San Salvador, más Anexo Tres y Depósito Nueve Centro Comercial COOPEFA, Colonia General Manuel José Arce, Calle Douglas Vladimir Varela y Avenida Caballería, San Salvador. **VII. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** El RNPN se obliga: a) Cumplir con cada una de las cláusulas estipuladas en este contrato; y, b) Pagar el precio del contrato de conformidad a las estipulaciones del presente instrumento. **VIII. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA CONTRATISTA.** La contratista se obliga a brindar el servicio objeto del presente contrato, conforme a la Sección III “Especificaciones Técnicas” de la Solicitud de Oferta y para efectos ejemplificativos los siguientes:

SERVICIO SOLICITADO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS
Adquirir una licencia de ampliación de software para activar una plataforma de Omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL	1	<p>Ítem 1</p> <p>Adquirir una licencia de ampliación de software para activar una plataforma de omnicanalidad por texto la cual permita desarrollar un CHAT MULTICANAL</p> <p><u>Componentes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NLU/NLP (Natural Language Understanding/Processing) • Aprendizaje de Máquina • API para integración por medio de REST • Manejo de colas con MQ • Análisis de datos • Manejo contextual • Interfaz web para agentes de Chat-Center
		<p><u>Características</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución Cloud • Integración con plataformas de negocio • Despliegue acelerado de servicios • Centralización por medio de Omnicanalidad • Mejora continua y aprendizaje • Escalable

		<p><u>Áreas de aplicación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> — Para servicios institucionales al usuario <ul style="list-style-type: none"> • Brindar horarios, direcciones, información. • Integración con sistemas de citas o reservaciones. • Seguimiento/recordatorios de citas • Integración con Sistemas de tickets • Servicios de información personalizada • Reclamos, quejas, etc. — Para Servicio de Atención a usuarios <ul style="list-style-type: none"> • Agendar citas • Consultar direcciones de sucursales • Horarios de atención • Interactuar con bases de información • Realizar campañas de envío de mensajes a contactos existentes • Recepción y envío de imágenes electrónicas • Recepción y envío de mensajes de audio <p><u>La plataforma de Omnicanalidad deberá incluir en su implementación la incorporación de aplicaciones que permitan desarrollar las acciones siguientes:</u></p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz web, amigable con acceso controlado • Que convierta el número de PBX en una línea de WhatsApp (Línea fija o Móvil) • Múltiples operadores para atender los requerimientos de los usuarios del RNPN • Que permita programar respuestas automáticas y menús de opciones para organizar los canales de atención. • Bitácora de llamadas y registro de conversación para auditoría y control • Reportes estadísticos de uso de la plataforma por usuarios del sistema • Personalización de logo institucional • Transmisión de contenidos en formato multimedia (texto, audio, video, imagen). • Definición de horarios de atención y respuestas automáticas
		<ul style="list-style-type: none"> • Uno o más números telefónicos atendidos por personal del RNPN • Bitácora de todas las conversaciones • Cumplimientos de horarios de acuerdo con necesidades del cliente • Estadísticas del uso de la plataforma • Soporte local con tiempos de respuesta • Que permita elaborar encuesta de satisfacción del usuario

		<p>Cobertura y soporte técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento durante 12 meses a partir de la entrega de la licencia
<p>Adquirir una licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), que permitan la automatización</p>	1	<p>Ítem 2</p> <p>Adquirir una licencia de software para implementar un sistema utilizando la plataforma de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), que permitan la automatización de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sistema permita desarrollar transacciones tales como: <ul style="list-style-type: none"> Consulta de tramites Seguimiento de casos Campañas para envío de mensajes Pago de servicios Servicio 7/24/365
<p>de operaciones por servicio al usuario del RNPN para transacciones por llamadas telefónicas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> El sistema pueda utilizar desde 1 enlace ISDN o Sip trunk para 30 llamadas concurrentes en adelante. Que el sistema incluya un Servicio Web con un (1) método que contiene codificación para el tratamiento de cada tipo de transacción. Personalizar la Interfaz para la Administración Web del sistema

		<ul style="list-style-type: none"> • Que el sistema permita desarrollar la Integración con la base de datos para consultas de los usuarios del servicio. • Elaboración de árbol de menús. • Habilitar en el sistema la facilidad de derivar llamadas entrantes a (n) colas para los clientes que deseen ser atendidos por personal del RNPN • El sistema permita que la programación de todas las operaciones adicionales que el usuario pueda desarrollar por sí mismo. <p><u>Integraciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexión a base de datos por medio de ODBC • Integración por medio de Web Services REST Y SOAP • Intercambio de mensajería estándar SOAP, JSON Y XML • Integración con Swithes Transaccionales por medio de web services
		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con MiddleWare por mesio de MQ y de IBM-MQ • Publicación de servicios por medio de una API REST. <p><u>Tecnologías</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema deberá permitir el uso de tecnologías tales como:

		<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operativo: Linux CentOS Versión 6 o 7 actualizada. • Base de datos: MySQL, SQLite • Lenguajes de programación y corebackend: C y C++, Bash, Python, PHP y Node.js • Front-end Web: HTML5, Javascript, CSS3 • Proyectos integrados: OpenSIPS, OoH323, Asterisk y PHPMyAdmin <p>El sistema de respuesta interactiva de voz deberá incluir en su implementación la incorporación de aplicaciones que permitan desarrollar las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá comprender los elementos necesarios para cada área particular de entrenamiento, conducción de pruebas, instalación, configuración y apoyo en la puesta en producción del sistema.
		<ul style="list-style-type: none"> • Deberá permitir la integración con la infraestructura de datos, enlaces de Internet y troncales E1 ISDN y/o Trunking SIP • Una adecuada relación entre la productividad y la eficiencia de las actividades humanas, la cual nos permita realizar las tareas en menos tiempo a fin de brindar un servicio más eficiente y ágil a los usuarios del RNPN.

		<ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnología compatible con los sistemas informáticos del RNPN y sus actualizaciones • Arquitectura abierta basada en software y Sistema Operativo Linux y PHP • 7 niveles de Seguridad basados en las mejores prácticas de la industria. • No requiere de aparatos telefónicos de una marca exclusiva para su operación • El sistema no deberá encontrarse atado a ninguna marca de Hardware • Ambientes de implementación: Servidor físico, Partición de Servidor Virtualizada • Factibilidad de integrarse con aplicaciones de terceros • Desarrollos personalizados a las necesidades de los usuarios • Que permita elaborar encuesta de satisfacción del usuario
		<p>Cobertura y soporte técnico.</p> <p>Acompañamiento durante 12 meses a partir de la entrega de la licencia</p>

Asimismo, la contratista se obliga a proporcionar el soporte técnico según detalle: Atender Emergencias en línea por desconexión total del servicio; cobertura de Servicio de ocho por cinco, vía remota para atender configuraciones y cambios del sistema; servicio remoto definiendo una VPN, para atender fallas de forma inmediata o cambios en la configuración del sistema; garantizar

la continuidad del servicio, actualización programada y previamente autorizada por el RNPN; se realizará cada vez que sean liberadas sin costo alguno; el tiempo máximo de solución por reparación o reemplazo de partes de la plataforma será en un plazo no mayor a las seis horas hábiles; actualización de versiones de la plataforma, se realizará cada vez que sean liberadas, previa autorización del RNPN de acuerdo a lo estipulado en el contrato de soporte; crear en línea usuarios en Sistema de Tickets, cuando se detecte una falla, incidencia o requerimiento de cambio en la configuración del sistema, a fin de no afectar el servicio que se proporciona al usuario del RNPN; y, la cobertura del Servicio de Soporte técnico deberá incluir visitas en Sitio por solicitud del RNPN. Lo anterior no limita lo determinado en la Oferta presentada por el Contratista, en cuanto sea más favorable a lo requerido. Además, el Contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones: a) Cumplir con cada una de las cláusulas estipuladas en este contrato; b) A suministrar las licencias y el acompañamiento y soporte técnico, conforme a los Documentos de Solicitud de Oferta y Especificaciones Técnicas. Lo anterior no limita lo establecido en la oferta presentada y aceptada, en cuanto sea más favorable a lo requerido; d) Atender con prioridad los requerimientos que se le hagan relacionados con el servicio objeto del presente contrato; y, e) Garantizar y Mantener la calidad del servicio durante la vigencia del contrato. **IX. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL**

CONTRATO. Con el objeto de tener una coordinación adecuada para dicho servicio entre la Contratista y el RNPN, éste último contará con una contraparte institucional, la cual estará bajo la responsabilidad de un Administrador de Contrato, quien coordinará el seguimiento y la ejecución del mismo. Además, será el responsable de representar al RNPN y coordinar el seguimiento y la ejecución del contrato, verificar y aceptar según los Documentos de Solicitud de Oferta la recepción del servicio, asimismo tendrá las responsabilidades reguladas en los artículos ciento sesenta y uno y ciento sesenta y dos de la Ley de Compras Públicas, así como también realizar la evaluación de la Contratista. Toda acta de recepción debe ir firmada por lo menos por el representante de La Contratista y el Administrador del Contrato nombrado para tal efecto. Con base al artículo ciento

sesenta y dos, letra e), de la Ley de Compras Públicas, el Administrador del Contrato remitirá a la UCP en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción del servicio, la copia del acta respectiva y, en caso de incumplimiento de La Contratista, dicho Administrador remitirá informe a la UCP detallando los datos del incumplimiento. Para este caso la Administradora de Contrato será la licenciada , a, Jefa del Departamento de Gestión de Trámites,

nombrada mediante Acuerdo de Junta Directiva, de Acta de Sesión Ordinaria, número Mil Doscientos Setenta y Tres, celebrada el día dieciocho de diciembre del año dos mil veintitrés. El Contratante informará oportunamente a la Contratista sobre cualquier sustitución de la persona originalmente designada para la administración del contrato. **X. CESIÓN.** Salvo autorización expresa del RNPN, La contratista no podrá transferir o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XI. GARANTÍAS.** Se aceptarán garantías con calidad de solidarias, irrevocables y de ejecución inmediata, como garantía a primer requerimiento, sin necesidad de la presentación de pruebas sobre el cumplimiento, emitidas por Bancos, aseguradoras afianzadoras autorizadas para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero

de El Salvador (SSF), de conformidad al artículo ciento veintitrés y ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas, no se aceptarán cheques de ninguna clase, ya que la vigencia de estos no logra cubrir el plazo requerido. En caso de que las Garantías sean emitidas por una sociedad de seguros, afianzadora o banco extranjero deberán hacerlo por medio de alguna institución financiera o Bancaria de la república de El Salvador, actuando como entidad confirmadora de la emisión.

Garantía de Cumplimiento Contractual. La Contratista para asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales rendirá a satisfacción del RNPN, una garantía de cumplimiento contractual para asegurar el cumplimiento de todas sus obligaciones contractuales, el importe de la garantía de cumplimiento contractual será del DIEZ POR CIENTO del precio contractual, según el

artículo ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas, pagadero en Dólares de Los Estados Unidos de América y deberá presentarse dentro de los DIEZ días hábiles posteriores a la recepción de la orden de compra o contrato, La Contratista deberá presentar la garantía de cumplimiento contractual, usando para este fin el formulario de Garantía de Cumplimiento conforme al Formulario F SIETE indicado en Sección V- Formularios. La vigencia de esta garantía será por un período de catorce meses a partir de la suscripción del contrato. La garantía de cumplimiento será irrevocable, a demanda y efectiva al primer reclamo, emitida por compañías aseguradoras (sociedades de seguros y fianzas) o Bancos, autorizados para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF) La garantía de cumplimiento contractual se hará efectiva en los casos siguientes: a) Ante el incumplimiento por parte de La Contratista de las especificaciones y obligaciones consignadas en el contrato sin causa justificada, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurra por el incumplimiento; b) Cuando se comprueben defectos en la entrega del servicio y La Contratista, sin causa justificada, no subsanare los defectos comprobados en el plazo establecido en el contrato u otorgado por el Administrador de Contrato. En caso que La Contratista no presente la garantía de cumplimiento contractual en el plazo otorgado para tal fin sin causa justificable; el contrato podrá ser revocado. **XII. SANCIONES O MULTAS.** En caso de

incumplimiento La Contratista se somete expresamente a las sanciones reguladas en los artículos ciento setenta y cuatro y siguientes de la Ley de Compras Públicas y demás normativa aplicable, ya sea imposición de multa por mora o inhabilitación, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso, de conformidad a lo estipulado en el artículo ciento ochenta y siete de la Ley de Compras Públicas. Las sumas que resulten de aplicación de las multas podrán ser pagadas directamente por La Contratista o ser deducidas de cualquier suma que el RNPN le adeude con el acuerdo de La Contratista, la cual será exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones que no se hubiesen cumplido. **XIII. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y/O PRÓRROGA.** El plazo del contrato podrá prorrogarse, por un periodo menor o igual a la inicial y en las mismas condiciones

del contrato vigente, para lo cual el Administrador del Contrato gestionará y documentará por escrito una vez identificada tal necesidad, justificando las razones de su solicitud y por acuerdo entre las partes; dicha prórroga deberá solicitarse antes del vencimiento de éste, de conformidad al artículo ciento cincuenta y ocho de la LCP. Asimismo, de conformidad con el artículo ciento cincuenta y nueve, de la LCP, el RNPN podrá modificar el contrato en ejecución, antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurren circunstancias imprevistas y comprobadas. **XIV. CADUCIDAD.** El RNPN podrá dar por caducado el contrato sin responsabilidad alguna de su parte, cuando la contratista incurra en las causales de caducidad las establecidas en este contrato, y las establecidas en el artículo ciento sesenta y siete de la Ley de Compras Públicas y en general en el ordenamiento jurídico vigente. **XV. TERMINACIÓN CONTRACTUAL POR PRÁCTICAS PROHIBIDAS.** El RNPN se reserva el derecho de caducar el contrato, si la Superintendencia de Competencia determina que el contratista para su participación y obtención de la adjudicación del presente Contrato, realizó prácticas anticompetitivas, de acuerdo a lo establecido en el artículo veintiséis de la LCP. **XVI. EXTINCIÓN:** El RNPN podrá dar por extinguido el contrato sin necesidad de trámite judicial y sin responsabilidad alguna de su parte, si sobreviene alguna de las causales contenidas en el artículo ciento sesenta y seis de la LCP. **XVII. RECLAMOS POR FALLAS O DESPERFECTOS.** De conformidad al artículo ciento sesenta y dos literal g) de la LCP, si se observare alguna falla o desperfectos relacionados con la calidad del servicio o no cumpla con las especificaciones contractuales el Administrador del Contrato deberá formular por escrito o mediante correo al contratista el reclamo respectivo para que la contratista subsane dentro del plazo de hasta un máximo de cinco días hábiles o en el plazo que sea señalado por el Administrador del Contrato dependiendo de la naturaleza y complejidad del reclamo, contados a partir de la fecha de notificación del reclamo. De no cumplirse con lo establecido o subsana las fallas y/o desperfectos comprobados posterior al plazo establecido se aplicará lo establecido en el artículo ciento sesenta y siete y ciento setenta y cinco de la LCP. **XVIII. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte

integrante del presente contrato, con plena fuerza obligatoria para las partes contratantes, los siguientes documentos: a) La solicitud de ofertas; b) Las consultas, aclaraciones y adendas a los Documentos de Solicitud de Ofertas; c) La oferta adjudicada y sus aclaraciones, si las hubiere; d) Enmiendas; e) Certificación de Punto de Acta de Sesión de Junta Directiva del RNPN de adjudicación; f) La orden de inicio; g) Interpretaciones e Instrucciones sobre el modo de cumplir las obligaciones formuladas por la Institución contratante, h) Garantía, i) Modificaciones y prórrogas al Contrato. **XIX. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, La Contratista, podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el RNPN; si procediere la aprobación, La Contratista deberá entregar la ampliación de la garantía de cumplimiento de contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada o por medio de certificación de Punto de Acta de acuerdo en Sesión de Junta Directiva que formará parte integrante del presente contrato. Asimismo, en virtud del artículo ciento quince de la LCP, se establece en el caso de que hubiera algún incumplimiento contractual como resultado de un evento de fuerza mayor o caso fortuito no se entenderá como incumplimiento o mora de cumplimiento de las obligaciones contractuales. Si los eventos de caso fortuito o fuerza mayor afectaren significativamente la ejecución del presente Contrato se procederá a la revocación del mismo, en base al artículo ciento sesenta y nueve de la LCP. **XX. INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES.** En caso de incumplimiento del presente contrato y sin perjuicio de las sanciones que para estos casos prescribe la LCP, el RNPN podrá dar por terminado unilateralmente el contrato sin responsabilidad alguna de su parte. Dicha terminación unilateral o la caducidad del mismo, producida en los términos de la LCP, dará lugar a que el RNPN pueda: a) descontar de las facturas pendientes de pago el monto de los daños y perjuicios que le irroque el incumplimiento de que se trate; y b) hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XXI. RESPONSABILIDAD**

SOCIAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. Si 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 artículo ciento ochenta y siete de la LCP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución contractual, de la conducta que dispone el artículo ciento ochenta y uno, romano V, literal a) de la LCP, 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, si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXII. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Las partes acuerdan expresamente que para resolver cualquier conflicto u otra controversia que surgiera entre las partes en ocasión o durante la ejecución del contrato, éstas expresamente se obligan, en primer término, a resolver la controversia por arreglo directo entre ellas. Agotado el procedimiento de arreglo directo, si el conflicto o controversia persistiere, las partes emitirán el acta respectiva por medio de la cual se hará constar lo anterior, y resolverán el conflicto ante los tribunales comunes, debiendo la Contratista continuar la prestación de servicios con toda diligencia en estricto cumplimiento de las especificaciones y condiciones de los documentos contractuales, sin poder suspender la prestación de los mismos. **XXIII. TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán dar por terminado el presente contrato de común acuerdo, debiendo en tal caso emitirse el acta de recepción definitiva del servicio parcialmente ejecutado y otorgarse el instrumento respectivo en documento privado debidamente reconocido ante Notario Público, tal y como lo establece el artículo ciento sesenta y ocho de la LCP. **XXIV. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.** Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, surtirán efecto solamente cuando sean hechas por escrito a las

personas y en las direcciones que las partes contratantes señalen. **XXV) PREVENCIÓN AL DELITO DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y CUMPLIMIENTO DE LEYES ANTICORRUPCIÓN.** La contratista se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todo su personal a cargo, empleados, socios, accionistas, administradores, clientes, proveedores, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas; particularmente, de lavado de activos o financiación del terrorismo. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato se encontraren por parte de La Contratista, dudas razonables sobre sus operaciones, así como el origen de sus activos y/o que alguna de ellas, llegare a resultar inmiscuido en una investigación de cualquier tipo, penal o administrativa relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuese incluida en las listas internacionales vinculantes para El Salvador, de conformidad con el derecho internacional, El Contratante tendrá derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho, esté obligado a indemnizar por ningún tipo de perjuicio a la parte contratista, debiendo establecerse los acuerdos para finiquitar las obligaciones que a la fecha de la terminación anticipada se encuentren pendientes. **XXVI) CONFIDENCIALIDAD.** Toda la información que La Contratista tuviere acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato deberá ser mantenida en estricta confidencialidad, obligándose a utilizarla estrictamente a los fines convenidos y aceptados, obligándose a no divulgarlos directamente o por interpósita persona. El deber de confidencialidad deberá guardarse en todo momento y sin límite de plazo respecto a la información relacionada con el servicio objeto de este contrato, lo que implica no almacenar replicar, reproducir, transmitir o publicar dicha información por cualquier medio, ya sea en forma parcial o total que pudiere vulnerar los derechos de intimidad personal o custodia de la información y revelación o divulgación de datos personales clasificados como confidenciales, de conformidad a la Ley de Acceso a la Información Pública. **XXVII. CONDICION ESPECIAL.** Ambas partes declaramos que, es de nuestro conocimiento que a la fecha no hay aprobación del Presupuesto General de la Nación

para el año dos mil veinticuatro, lo que - en principio - impide realizar adjudicaciones y contrataciones. No obstante, a fin que las actividades del RNPN continúen desarrollándose adecuadamente, principalmente en cuanto a la continuidad del Servicio objeto del presente contrato, por ser considerada de interés institucional, de conformidad a lo establecido en los artículos cuatro "Aplicación de la Ley y su Reglamento" y veinte "Ejecutores de Los Procesos – UCP, letra e) de la Ley de Compras Públicas, en el presente caso puede procederse a la contratación en los términos que señala el artículo veintisiete de la Ley de Procedimientos Administrativos, que establece: Excepcionalmente, los efectos del acto administrativo podrán estar sujetos a requisitos de eficacia, derivados de la propia naturaleza o contenido del acto; es decir, queda condicionado a la aprobación del presupuesto dos mil veinticuatro presentado a la Asamblea Legislativa o a la prórroga del presupuesto dos mil veintitrés. En ese orden, la suscripción del contrato, estará supeditado su eficacia según el evento que se desarrolle primero en atención a lo que dispone el artículo treinta y ocho de la Ley AFI, puesto que a partir del uno de enero de dos mil veinticuatro habrá presupuesto vigente, siendo hasta ese momento en que la contratación del servicio producirá sus efectos. En fe de lo cual, suscribimos el presente contrato en dos ejemplares originales de igual valor y contenido. En la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de diciembre de dos mil veintitrés."Y yo, el suscrito notario, **DOY FE: I)** Que las firmas que anteceden son **AUTÉNTICAS** por haber sido puestas de sus puños y letras a mi presencia por los comparecientes. **II)** De ser legítimas y suficientes las personerías ya relacionadas, con las que actúan los comparecientes, por haberlas tenido a la vista y por lo tanto se comprueba la existencia legal de sus representadas. Así se expresaron los comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, la cual consta de catorce hojas útiles y leída que se las hube íntegramente en un solo acto sin interrupción, ratifican su contenido y firmamos. **DOY FE.**



Registro Nacional
de las Personas Naturales

LIC. FERNANDO JOSÉ VELASCO AGUIRRE
POR EL CONTRATANTE

APODERADO ESPECIAL POR LA CONTRATISTA

NOTARIO

