



**AÑO** 2014

**DOCUMENTO PRIVADO AUTENTICADO  
DE**

---

SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO

---

EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO.

---

**OTORGADO POR  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO  
Y**

---

JMTEL.COM, S.A. DE C.V.

---

**ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO**

NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO.

---

1

2

3

4

5

**NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ**, de sesenta y dos años de edad, Licenciada en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de San Salvador, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero un millón treinta y siete mil setecientos ochenta y seis- cinco, con Número de Identificación Tributaria cero setecientos nueve- cero cincuenta y un mil doscientos cincuenta y uno- cero cero uno- ocho, actuando en nombre y representación del **BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO**, Institución Oficial de Crédito, del domicilio de la ciudad de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- cero diez mil setecientos setenta y cuatro- cero cero dos- cinco, en mi calidad de Directora Presidenta y Representante Legal del mismo, en adelante denominado **"El Banco"**; y **ANA MARGARITA FLORES DE MARTINEZ**, de cincuenta y seis años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero cero ochocientos noventa y dos mil cuatrocientos noventa y ocho- uno, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- doscientos cincuenta y un mil cincuenta y siete- cero cero ocho- dos, actuando en mi calidad de Secretaria y Representante Legal de la Sociedad **"JMTELCOM JESÚS MARTINEZ Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"JMTELCOM, S. A. DE C. V."**, del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- cero noventa y un mil doscientos ochenta y ocho- ciento dos- dos, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **"La Contratista"**; en los caracteres dichos, **MANIFESTAMOS**: Que en cumplimiento al literal "b" del artículo cuarenta de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, el Banco realizó el proceso por Libre Gestión, denominado **"SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO"**; y de conformidad al memorándum de fecha veinte de diciembre de dos mil trece, dirigido por la Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco al Gerente General del mismo, en el que con fecha veintisiete de diciembre de dos mil trece, éste adjudicó el suministro de dichos servicios; por lo que, por medio de este documento convenimos en suscribir el presente **"CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO"**, de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP y en especial a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I) OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**: El objeto del presente contrato es el suministro, por parte de la Contratista, Servicio de soporte preventivo y correctivo al licenciamiento y asistencia técnica al equipo Antispam Fortimail instalado en el Banco que comprende lo siguiente: a) Suscripción en modalidad ocho por cinco de Forticare and FortiGuard Bundle para Fortimail FE-cuatrocientos BDL, consistente en: Actualización de Antivirus, Antispam, Firmware y reemplazo avanzado de partes por desperfectos de fabricación en modalidad ocho por cinco; b) servicio de soporte técnico local JM Platinum en modalidad siete por veinticuatro; c) Servicio administrativo en caso de falla. **II) ESPECIFICACIONES DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO**: 1) La Contratista al estar autorizado por el fabricante para brindar un servicio como el requerido por el Banco, deberá brindar servicios de soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos y programas objeto de este contrato, en modalidad ocho por cinco. 2) La Contratista tendrá localmente personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas, para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato

con el Banco. Este personal deberá tener una relación permanente de trabajo a tiempo completo con la Contratista durante el plazo de vigencia del contrato con el Banco, debiendo notificar al Banco cualquier cambio del personal técnico designado para brindar los servicios al Banco; 3) La Contratista contará en sus oficinas locales con un stock de repuestos de componentes críticos para los equipos sujetos a este contrato de acuerdo a las recomendaciones establecidas por el fabricante; en su defecto deberá contar con equipos similares que permitan responder de inmediato y garantizar la continuidad de los servicios del Banco, reservándose éste último el derecho de verificar dicho stock de repuestos, sin previo aviso a la Contratista, al iniciar el contrato y las veces que se estime conveniente durante la vigencia del contrato; y 4) La Contratista proporcionará el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del Banco, donde se instalarán los equipos, salvo que la clase de reparación amerite el traslado del equipo al taller central de la Contratista, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco; b) **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El mantenimiento correctivo que proporcionará la Contratista incluye toda acción de mantenimiento no planeada encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos, en respuesta a llamados de servicio del Banco y que no pueda resolver con su personal interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware por defectos de fabricación, la contratista proporcionará otro equipo de similares o superiores características o todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos. Los equipos o los repuestos deberán ser nuevos, iguales o de superiores características, pero similares y compatibles con el equipo en el que se instalarán y garantizados contra defectos de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. Para el caso de fallas de software, la contratista se obliga a resolver el problema en conjunto con el personal técnico del Banco apoyándose del fabricante del software hasta tener resuelto y solucionado el problema. La Contratista deberá ajustarse a los tiempos de respuestas descritos a continuación: Tipo de llamada Urgente (sistema fuera de servicio); Tiempo máximo para respuesta telefónica: Quince minutos; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: cuatro horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: doce horas; Tipo de llamada: Grave (sistema gravemente debilitado); Tiempo máximo para respuesta telefónica: dos horas; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: ocho horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: dos días; Tipo de llamada: No crítica; Tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o a una hora mutuamente convenida posterior a las veinticuatro horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: una semana. Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles y no hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el Banco reporta la falla al contratista y el momento en que éste responda telefónicamente o se hace presente en el sitio o habilita la funcionalidad del sistema, según sea aplicable a cada caso. Después de notificada la solicitud del servicio por parte del Banco, la contratista se compromete a poner a disposición del Banco, dentro de los plazos establecidos en el "Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema" descritos en la presente cláusula, específicamente en el MANTENIMIENTO CORRECTIVO; un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la Contratista corregir la falla, tramitar el reclamo para sustitución, ante fabrica, y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. Una vez reportado la falla, la asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas correctivos se proporcionará en las instalaciones del Banco en la modalidad siete por veinticuatro, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año,

incluyendo los días feriados, hasta su completa solución a satisfacción del Banco. **c) PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta hubiere indicado, a través del personal autorizado, la falla del hardware o software, pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax a la dirección de correo electrónico o fax que indique el contratista. A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos en la Cláusula II "Especificaciones de los Requerimientos del Servicio", específicamente en el MANTENIMIENTO CORRECTIVO, para realizar sus actividades. La Contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, el diagnóstico, las actividades ejecutadas para superar la falla, el diagnóstico y/o las recomendaciones técnicas pertinentes, tomando como base las recomendaciones del fabricante y las mejores prácticas aplicables al tipo de asistencia requerida. **III) PLAZO DEL SUMINISTRO:** La Contratista se obliga a prestar los servicios de licenciamiento modalidad ocho por cinco de "Forticare y FortiGuard Bundle" y soporte y asistencia local modalidad siete por veinticuatro al equipo Antispam Fortimail, por un plazo de **UN AÑO** contados a partir del treinta y uno de enero de dos mil catorce. **IV) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total del presente contrato asciende a la cantidad de **DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, cantidad que incluye el pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. El monto total de los servicios del presente contrato será cancelado por el Banco en un ciento por ciento al inicio del período, posteriores a la obtención del respectivo Quedan, debiendo la Contratista para efectos de pago entregar la siguiente documentación: a) Acta de Recepción; b) Comprobante de Crédito Fiscal, firmado y sellado por los Administradores del Contrato del Banco; y c) Garantía de Cumplimiento de Contrato. **IV) LUGAR Y HORA DE ENTREGA:** La Contratista entregará la documentación que acredite la titularidad y activación del soporte objeto de este contrato, en un tiempo no mayor a dos semanas después de la fecha de suscripción de este contrato, documentación que debe ser entregada al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, situado en las Oficinas Centrales. En el momento de la entrega, la Contratista debe presentar la evidencia de renovación de licenciamiento y soporte contratado con la fábrica. **V) ACTA DE RECEPCION:** Concluida la entrega de la documentación que evidencie y comprueban la renovación de los servicios contratados por Banco; los Administradores del Contrato junto con un representante de la Contratista, procederán a su recepción mediante la elaboración de una acta de recepción de los servicios a satisfacción. **VI) GARANTIA DE LOS EQUIPOS:** Los equipos gozarán de garantía por defectos de fabricación y no aplicará para aquellos equipos que hayan sido dañados o no funcionen por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, como: a) Fenómenos naturales como: inundaciones, terremotos, descargas eléctricas atmosféricas o humedad, b) Accidentes como: fuego, explosiones, fallas en la corriente eléctrica, o pérdidas; c) Actos como: sabotaje, vandalismo o robo; d) Actos u omisiones como: negligencia o mal uso de los equipos; e) Instalaciones, reparaciones o modificaciones no efectuadas por la contratista; f) Fenómenos radioeléctricos como: interferencias, ruidos o propagación; y g) cualquier otro caso que no se mencione en el presente documento pero que encaje en el concepto de fuerza mayor o caso fortuito. **VII) SERVICIO ADMINISTRATIVO EN CASO DE FALLA:** a) Gestionar con fábrica el equipo sustituto correspondiente; b) Prestar un equipo de similares características, mientras se

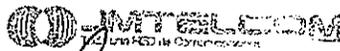
solventa el sustituto con la fabrica; c) realizar los trámites para envío del equipo para el proceso de reclamo de garantía; d) Darle seguimiento al proceso de reclamo de garantía, y e) Realizar los trámites de recepción de equipos enviados por fábrica. VIII) **OBLIGACIONES DEL BANCO:** El Banco hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. IX) **GARANTIAS:** Para responder por el tiempo de entrega La Contratista se obliga a presentar al Banco una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, por la cantidad de **DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON SESENTA Y OCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, equivalente al diez por ciento del monto total contratado, que incluye el pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, con una vigencia de **CATORCE MESES**, a partir de la fecha de entrega satisfactoria del servicio, tiempo que comprende doce meses de suscripción y soporte técnico y asistencia local, más dos meses adicionales; y se hará efectiva en los siguientes casos: a) Si el Banco revoca el contrato por motivos debidamente justificados y comprobados; b) Si el Banco comprueba que la Contratista ha cometido fraude para la obtención del presente contrato; c) Por incumplir la Contratista en alguna de las cláusulas consignadas en el contrato, sin causa justificada a criterio del Banco; d) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento del valor total del contrato, incluyendo en su caso modificaciones posteriores; e) Por extinción del contrato por causa imputable a la Contratista; f) Por incurrir cualquiera de los contratantes en una causal de caducidad; g) Si la Contratista durante el período de cobertura, no responde el buen servicio de soporte técnico, calidad, fallas, defectos de fábrica, deficiencias y/o mal funcionamiento de los equipos; y h) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. Esta garantía deberá ser emitida por una Institución Bancaria o Compañía de Seguros domiciliadas en el país y autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador; la que será devuelta por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco, previa solicitud por escrito, cumplida su vigencia. X) **PLAZO PARA RECLAMOS:** Si existieren reclamos, el Banco los formulará desde el inicio de la recepción de buen servicio y hasta sesenta días después de vencido el contrato, y si esto no ocurriera, se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte de la Contratista, salvo disposición legal expresa. XI) **CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía establecida en el presente documento. XII) **SUBCONTRATACIÓN:** La Contratista no podrá subcontratar con terceros para cumplir con las obligaciones o parte de éstas que adquiera con el Banco. XIII) **CLAUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento del contrato por causa imputable a la Contratista no mediando fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, la Contratista se somete a lo establecido en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública; el incumplimiento o deficiencia total o parcial dará lugar a la terminación del contrato XIV) **MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y ampliado en cualquiera de sus partes; o prorrogado en su plazo de conformidad a la Ley, para lo cual el Banco emitirá la correspondiente resolución de modificación o ampliación del contrato, la cual será firmada por ambas partes, acreditando este mismo instrumento la obligación contractual resultante de dicha ampliación y/o modificación. XV) **CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis y al inciso segundo del artículo noventa y dos de la LACAP 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 Banco; si procediere la aprobación, la Contratista deberá entregar la ampliación de la Garantía establecida, si aplicare. En todo caso, y aparte de la facultad del Banco para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato. **XVI) CADUCIDAD:** Además de las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo noventa y cuatro de la LACAP y en otras leyes vigentes serán causales de caducidad las siguientes: a) Si se comprobare haber cometido fraude para la obtención del presente contrato; b) Por deficiencias de la Contratista en la prestación del servicio; c) Por falta de presentación de la Garantía, en el plazo correspondiente y en los casos previstos en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública o en este contrato; d) Por presentar Garantía falsa, debidamente comprobado por el Banco; e) Por incumplimiento en alguna de las cláusulas consignadas en el presente contrato, sin causa justificada a criterio del Banco; f) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento del valor total del contrato, incluyendo en su caso, modificaciones posteriores, si las hubiere; g) Por mutuo acuerdo entre las partes; y h) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. **XVII) MODIFICACION UNILATERAL:** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciere necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, el Banco podrá modificar de forma unilateral el presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial, el objeto del mismo, que en caso que se altere el equilibrio financiero del presente contrato en detrimento de la Contratista, ésta tendrá derecho a un ajuste de precios y en general, que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XVIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Memorándum de fecha veinte de diciembre de dos mil trece, dirigido por la Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco al Gerente General del mismo, en el que con fecha veintisiete de diciembre de dos mil trece, este último autorizó la presente contratación; b) La oferta de la Contratista; c) La Garantía de Cumplimiento de Contrato; y d) Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XIX) INTERPRETACION DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la LACAP, el Banco se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de La República, la LACAP y demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derechos Administrativo, de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso, girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La Contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el Banco, las cuales le serán comunicadas por medio de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco. **XX) SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la aplicación del presente contrato se estará a lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I de la LACAP. **XXI) TERMINACIÓN BILATERAL POR MUTUO ACUERDO:** Las partes contratantes podrán de conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento

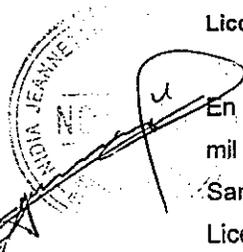
de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles después de notificada tal resolución. XXII) **ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:** Los Administradores del Contrato son el Licenciado Germán Antonio Rosales, Gerente de Sistemas, y el Licenciado Juan Horacio Menéndez Gálvez, Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas, quienes actuarán en representación del Banco, y serán los responsables de velar por el cumplimiento de las cláusulas del contrato y del control del vencimiento del mismo, de conformidad al Artículo ochenta y dos Bis de la LACAP y a las Normas para el Seguimiento de los Contratos, según Instructivo emitido por la Unidad Normativa de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Publica, UNAC cero dos/dos mil nueve. XXIII) **JURISDICCION Y LEGISLACION APLICABLE:** Para los efectos jurisdiccionales de este 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 como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales nos sometemos. XXIV) **NOTIFICACIONES:** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalamos como lugar para recibir notificaciones los siguientes: La Contratista: en Sesenta y Siete Avenida Sur, número Dos- D, Colonia Roma, de la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador; y el Banco: en sus Oficinas Centrales ubicadas en kilómetro diez y medio de la Carretera a la ciudad y Puerto de La Libertad, jurisdicción de Santa Tecla, Departamento de La Libertad. Así nos expresamos las comparecientes, quienes enteradas y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de Santa Tecla, a los tres días del mes de enero de dos mil catorce



Licda. NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ



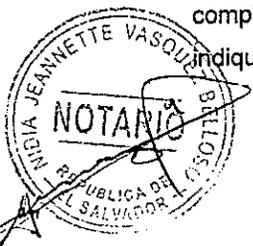
Ing. ANA MARGARITA FLORES DE MARTÍNEZ

  
En la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a las catorce horas del día tres de enero de dos mil catorce. Ante mí, NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO, Notario, del domicilio de Santa Tecla y San Salvador, comparecen: NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ, de sesenta y dos años de edad, Licenciada en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de San Salvador, portadora de su Documento Único de Identidad número cero un millón treinta y siete mil setecientos ochenta y seis- cinco, con Número de Identificación Tributaria cero setecientos nueve- cero cincuenta y un mil doscientos cincuenta y uno- cero cero uno- ocho, actuando en nombre y representación del BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO, Institución Oficial de Crédito, del domicilio de la ciudad de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- cero diez mil setecientos setenta y cuatro- cero cero dos- cinco, en mi calidad de Directora Presidenta y Representante Legal del mismo, en

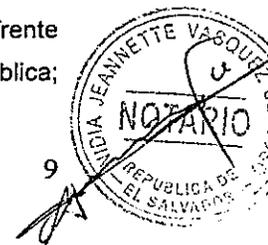
adelante denominado "El Banco"; y ANA MARGARITA FLORES DE MARTINEZ, de cincuenta y seis años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, portadora de su Documento Único de Identidad número cero cero ochocientos noventa y dos mil cuatrocientos noventa y ocho- uno, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- doscientos cincuenta y un mil cincuenta y siete- cero cero ocho- dos, actuando en mi calidad de Secretaria y Representante Legal de la Sociedad "JMTELCOM JESÚS MARTINEZ Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", del domicilio de la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- cero noventa y un mil doscientos ochenta y ocho- ciento dos- dos, que en el transcurso del presente instrumento se denominará "La Contratista", cuyas personerías más adelante relacionaré. Quienes me presentan el documento que antecede, fechado en esta ciudad, el día veintitrés de marzo de dos mil trece, escrito en tres hojas de papel simple, en el cual esencialmente consta: Que en cumplimiento al literal "b" del artículo cuarenta de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, el Banco realizó el proceso por Libre Gestión, denominado "SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO"; y de conformidad al memorándum de fecha veinte de diciembre de dos mil trece, dirigido por la Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco al Gerente General del mismo, en el que con fecha veintisiete de diciembre de dos mil trece, éste adjudicó el suministro de dichos servicios; por lo que, por medio de este documento convenimos en suscribir el presente "CONTRATO DE SERVICIO SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO", de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP y en especial a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: I) **OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es el suministro, por parte de la Contratista, Servicio de soporte preventivo y correctivo al licenciamiento y asistencia técnica al equipo Antispam Fortimail instalado en el Banco que comprende lo siguiente: a) Suscripción en modalidad ocho por cinco de Forticare and FortiGuard Bundle para Fortimail FE-cuatrocientos BDL, consistente en: Actualización de Antivirus, Antispam, Firmware y reemplazo avanzado de partes por desperfectos de fabricación en modalidad ocho por cinco; b) servicio de soporte técnico local JM Platinum en modalidad siete por veinticuatro; c) Servicio administrativo en caso de falla. II) **ESPECIFICACIONES DE LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO:** 1) La Contratista al estar autorizado por el fabricante para brindar un servicio como el requerido por el Banco, deberá brindar servicios de soporte técnico de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos y programas objeto de este contrato, en modalidad ocho por cinco. 2) La Contratista tendrá localmente personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas, para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato con el Banco. Este personal deberá tener una relación permanente de trabajo a tiempo completo con la Contratista durante el plazo de vigencia del contrato con el Banco, debiendo notificar al Banco cualquier cambio del personal técnico designado para brindar los servicios al Banco; 3) La Contratista contará en sus oficinas locales con un stock de repuestos de componentes críticos para los equipos sujetos a este contrato de acuerdo a las recomendaciones establecidas por el fabricante; en su defecto deberá contar con equipos similares que permitan responder de inmediato y garantizar la continuidad de los servicios del Banco, reservándose éste último el derecho de



verificar dicho stock de repuestos, sin previo aviso a la Contratista, al iniciar el contrato y las veces que se estime conveniente durante la vigencia del contrato; y 4) La Contratista proporcionará el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del Banco, donde se instalarán los equipos, salvo que la clase de reparación amerite el traslado del equipo al taller central de la Contratista, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco; b) **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El mantenimiento correctivo que proporcionará la Contratista incluye toda acción de mantenimiento no planeada encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos, en respuesta a llamados de servicio del Banco y que no pueda resolver con su personal interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware por defectos de fabricación, la contratista proporcionará otro equipo de similares o superiores características o todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos. Los equipos o los repuestos deberán ser nuevos, iguales o de superiores características, pero similares y compatibles con el equipo en el que se instalarán y garantizados contra defectos de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. Para el caso de fallas de software, la contratista se obliga a resolver el problema en conjunto con el personal técnico del Banco apoyándose del fabricante del software hasta tener resuelto y solucionado el problema. La Contratista deberá ajustarse a los tiempos de respuestas descritos a continuación: Tipo de llamada Urgente (sistema fuera de servicio); Tiempo máximo para respuesta telefónica: Quince minutos; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: cuatro horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: doce horas; Tipo de llamada: Grave (sistema gravemente debilitado); Tiempo máximo para respuesta telefónica: dos horas; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: ocho horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: dos días; Tipo de llamada: No crítica; Tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; Tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o a una hora mutuamente convenida posterior a las veinticuatro horas; Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema: una semana. Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles y no hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el Banco reporta la falla al contratista y el momento en que éste responda telefónicamente o se hace presente en el sitio o habilita la funcionalidad del sistema, según sea aplicable a cada caso. Después de notificada la solicitud del servicio por parte del Banco, la contratista se compromete a poner a disposición del Banco, dentro de los plazos establecidos en el "Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema" descritos en la presenta cláusula, específicamente en el MANTENIMIENTO CORRECTIVO; un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la Contratista corregir la falla, tramitar el reclamo para sustitución, ante fabrica, y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. Una vez reportado la falla, la asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas correctivos se proporcionará en las instalaciones del Banco en la modalidad siete por veinticuatro, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluyendo los días feriados, hasta su completa solución a satisfacción del Banco. c) **PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta hubiere indicado, a través del personal autorizado, la falla del hardware o software, pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax a la dirección de correo electrónico o fax que indique el contratista. A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los



tiempos establecidos en la Cláusula II "Especificaciones de los Requerimientos del Servicio", específicamente en el MANTENIMIENTO CORRECTIVO, para realizar sus actividades. La Contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, el diagnóstico, las actividades ejecutadas para superar la falla, el diagnóstico y/o las recomendaciones técnicas pertinentes, tomando como base las recomendaciones del fabricante y las mejores prácticas aplicables al tipo de asistencia requerida. III) **PLAZO DEL SUMINISTRO:** La Contratista se obliga a prestar los servicios de licenciamiento modalidad ocho por cinco de "Forticare y FortiGuard Bundle" y soporte y asistencia local modalidad siete por veinticuatro al equipo Antispam Fortimail, por un plazo de **UN AÑO** contados a partir del treinta y uno de enero de dos mil catorce. IV) **PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total del presente contrato asciende a la cantidad de **DOS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON OCHENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, cantidad que incluye el pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. El monto total de los servicios del presente contrato será cancelado por el Banco en un ciento por ciento al inicio del período, posteriores a la obtención del respectivo Quedan, debiendo la Contratista para efectos de pago entregar la siguiente documentación: a) Acta de Recepción; b) Comprobante de Crédito Fiscal, firmado y sellado por los Administradores del Contrato del Banco; y c) Garantía de Cumplimiento de Contrato; y bajo las demás condiciones y estipulaciones relacionadas en el citado documento. Y en el carácter indicado, **ME DICEN:** que las firmas que aparecen puestas al pie del anterior documento son suyas, por haber sido puestas de su puño y letra y como tales las reconocen, ratificando todos los conceptos y obligaciones que se consignan en el mismo. Yo, la Notario, **DOY FE:** Que las firmas relacionadas son auténticas, por haberlo reconocido ante mí las comparecientes, y que además éstas han reconocido en nombre de sus representados como propios todos los conceptos y obligaciones consignadas en el contrato que antecede; y de ser legítima y suficiente la personería con que actúan por haber tenido a la vista, **en relación a la primera los documentos siguientes:** a) Ley del Banco de Fomento Agropecuario, publicada en el Diario Oficial número setenta y cinco Tomo doscientos treinta y nueve, de fecha veinticinco de abril de mil novecientos setenta y tres, en la que consta la creación del Banco, que su duración es indefinida, que tiene personalidad jurídica propia, que su domicilio es la ciudad de San Salvador, que el Presidente de La República designa por períodos de cinco años al Presidente o Presidenta del Banco, que éste o ésta ejerce la representación legal del Banco y puede ejecutar actos como el presente; b) Certificación expedida en la ciudad de San Salvador, el día dos de febrero de dos mil diez, por Dionisio Ismael Machuca Massis, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de La República, del acuerdo número treinta y cinco, emitido por el señor Presidente de la República, el día veintidós de enero de dos mil diez, publicado en el Diario Oficial número veintitrés Tomo trescientos ochenta y seis, de fecha tres de febrero de dos mil diez, por el cual se nombró a la Licenciada Nora Mercedes Miranda de López, Directora Presidenta de la Junta de Directores del Banco de Fomento Agropecuario, para un período de cinco años contados a partir del día treinta y uno de enero de dos mil diez; c) Certificación expedida en el mismo lugar, fecha y por el funcionario mencionado en el literal anterior, en la que consta que la Licenciada Nora Mercedes Miranda de López, rindió la protesta constitucional de su cargo, a las diecisiete horas y cinco minutos del día uno de febrero de dos mil diez, según acta de esa hora y fecha, contenida a folios cuarenta y cuatro frente del Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos, que lleva la Presidencia de La República;

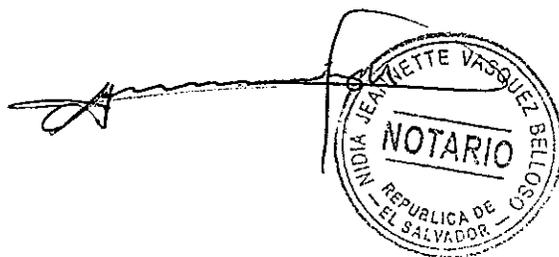


y d) Memorándum de fecha veinte de diciembre de dos mil trece, dirigido por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco al Gerente General del mismo, en el que consta que se autorizó la celebración del presente contrato en los términos que se han relacionado; y con relación a la segunda compareciente: a) El testimonio de la escritura matriz de constitución de la Sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día nueve de diciembre de mil novecientos ochenta y ocho, ante los oficios notariales de Pedro Isai Portillo Medrano, inscrito el veintidós de diciembre de mil novecientos ochenta y ocho, al número VEINTITRÉS del Libro SEISCIENTOS CUARENTA del Registro de Sociedades del Registro de Comercio; b) Testimonio de la escritura matriz de modificación al pacto social, y de reunión en un solo texto de las cláusulas que componen el mismo, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las once horas del día veintiséis de septiembre de dos mil nueve, ante los oficios notariales de Ulises Antonio Jovel Espinoza, inscrito al número SESENTA Y UNO del Libro DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS del Registro de Sociedades del Registro de Comercio, el día diecinueve de noviembre de dos mil nueve, de la que consta que el nombre, naturaleza y domicilio, son los expresados; que su duración es por tiempo indeterminado; que dentro de sus finalidades está el ejecutar actos como el descrito en este instrumento; que el gobierno de la sociedad, será ejercido por la Junta General de accionistas y por una Junta Directiva; que la representación judicial y extrajudicial, así como el uso de la firma social le corresponden al Presidente y Secretario de la Junta Directiva, quienes podrán actuar conjunta o separadamente, pudiendo otorgar actos como el presente; y c) Certificación de la Credencial de Elección de la Junta Directiva de la Sociedad, expedida por la segunda compareciente en su calidad de Secretaria de la misma, en la ciudad de San Salvador, el dieciocho de febrero de dos mil trece, de la que consta que fue electa en el cargo de Directora Secretaria para el período de cinco años contados a partir de su inscripción en el registro de comercio, inscrita el seis de abril de dos mil trece al número SIETE del Libro TRES MIL SETENTA Y SEIS del Registro de Sociedades del Registro de Comercio. Así se expresaron las comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial que consta en tres hojas de papel simple; y leído que les fue por mí, íntegramente en un solo acto ininterrumpido lo anteriormente escrito, manifiestan su conformidad, ratifican su contenido y firmamos. DOY FE.

  
Licda. NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ



  
Ing. ANA MARGARITA FLORES DE MARTÍNEZ



**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE  
"JMTELCOM JESÚS MARTINEZ Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse  
"JMTELCOM, S. A. DE C. V."; A FAVOR BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO**

---

En Santa Tecla, tres de enero de dos mil catorce, "JMTELCOM, S. A. DE C. V." Empresa constituida con arreglo a las leyes de la República de El Salvador, representada por ANA MARGARITA FLORES DE MARTINEZ, se declara el acuerdo en la obligación y de confidencialidad que consta de las siguientes cláusulas:

1. La empresa está realizando trabajos relacionados con **"SERVICIO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO ANTISPAM FORTIMAIL INSTALADO EN EL BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO"**.

Por esta razón, será necesario el intercambio de información relacionada con sus operaciones, sistemas, configuraciones y procedimientos, la cual es considerada de carácter confidencial, ya sea ésta proporcionada en forma escrita, magnética u oral.

2. La información entregada por parte del Banco a "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", el hecho de esa entrega y todos los actos que sean su consecuencia, constituyen Información Confidencial.
3. Por parte de "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", se obliga a:

- a) Mantener el carácter secreto de la Información Confidencial y no darla a conocer, bajo ningún concepto, sin el consentimiento escrito del Banco.
- b) Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para las tareas definidas en el alcance específico de esta actividad, proyecto o servicio.
- c) Restituir toda la Información Confidencial al solo requerimiento del Banco. Alternativamente, podrá destruir la Información Confidencial con el consentimiento del Banco, en cuyo caso deberá probar a ésta, tal destrucción.
- d) Revelar la Información Confidencial sólo a aquellas personas cuyo conocimiento sea indispensable para el fin para el cual fue provista. Estas personas tendrán las obligaciones aquí previstas, y "JMTELCOM, S. A. DE C. V." responderá por ellas, lo cual es extendible a nivel de las personas que utilicen, divulguen la información y a la que firma este instrumento.
- e) Eliminar toda copia electrónica y/o impresa de la Información Confidencial de cualquiera de los equipos informáticos u otros soportes, salvo autorización de la Parte Informante, una vez finalizado el trabajo.
- f) "JMTELCOM, S.A. DE C.V", está obligada a dar a conocer este acuerdo y sus consecuencias a todos sus colaboradores que directa o indirectamente y por la naturaleza de sus funciones tenga acceso a la información confidencial del Banco.

4. "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", estará liberada de su obligación de guardar secreto respecto de la Información Confidencial que:

- a) Pruebe a satisfacción del Banco que era conocida por "JMTELCOM, S. A. DE C. V." con anterioridad a este trabajo o cualquier otro servicio que la empresa preste o haya prestado al Banco.
- b) Sea públicamente conocida, es de carácter público u oficioso sin que ello resulte de un incumplimiento por parte de "JMTELCOM, S. A. DE C. V." o de un tercero sujeto a una obligación de confidencialidad.
- c) Exista una obligación jurídica o legal ante autoridad competente de dar a conocer la información. En este caso, "JMTELCOM, S. A. DE C. V." podrá revelar solamente la mínima Información Confidencial necesaria para cumplir con la exigencia que se le impone, siempre que inmediatamente de conocido el requerimiento haya notificado al

Banco tal circunstancia. Este derecho podrá ser ejercido por parte de "JMTELCOM, S. A. DE C. V." con copia al Banco y no antes del día inmediato anterior al vencimiento del plazo para proveer esa información, y sólo si subsiste el requerimiento.

5. "JMTELCOM, S. A. DE C. V." consciente que:
- d) El Banco no otorga ninguna garantía respecto de la Información Confidencial, salvo que es de su propiedad y tiene el derecho de revelarla.
  - e) La Información Confidencial puede contener errores o ser inaplicable al destino para el cual fue elaborada o entregada.
  - f) "JMTELCOM, S. A. DE C. V." es la responsable exclusiva por la evaluación de la Información Confidencial, el uso que a ella otorgue, y los efectos que de esa evaluación o uso resulten.
  - g) La Información Confidencial tiene un valor estratégico para la parte del Banco y por lo tanto su divulgación es altamente perjudicial para el alcance de los objetivos del Banco.
  - h) Los documentos entregables (de forma electrónica y/o impresa) y papeles de trabajo serán de acceso exclusivo para los responsables de la Entidad que presta el servicio objeto de este instrumento.
6. Del mismo modo, "JMTELCOM, S. A. DE C. V." se obliga a no hacer copias de la información que les sea entregada por parte del Banco, salvo autorización expresa otorgada por escrito para que proporcione tal información.
7. "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", hace constar que, por razones de orden comercial, se han otorgado recíprocamente información de carácter privada, tanto comercial como técnica con el propósito de desarrollar las actividades objeto de este proceso, lo cual convienen en que lo señalado anteriormente tiene el carácter de esencial y secreto comercial, respondiendo "JMTELCOM, S. A. DE C. V." por el incumplimiento de lo estipulado en este documento, de los perjuicios directos o indirectos previstos e imprevistos, que tal revelación no autorizada pudiere originar al Banco sanciones legales procedentes de las relaciones con sus clientes u otra institución obligada por ley o por la relaciones comerciales.

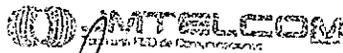
Así mismo se deja constancia que, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla en las instalaciones del Banco, "JMTELCOM, S. A. DE C. V." debe regirse en el estricto cumplimiento a las normas sobre secreto comercial/industrial/técnicas y protección de datos de las personas, empresas relacionadas y sus clientes y como consecuencia, las responsabilidades civiles administrativas y/o penales emanadas como causales de violaciones a este acuerdo y que se aplicaran a la empresa "JMTELCOM, S. A. DE C. V.", a efecto de asegurar el estricto cumplimiento se asumirán las siguientes sanciones económica y administrativas:

- a) Las sanciones económicas impuestas al banco como resultado y consecuencia de la violación y divulgación de información no autorizada por parte de "JMTELCOM, S. A. DE C. V." y comprobada por el Banco, serán honradas por "JMTELCOM, S. A. DE C. V." en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía por vicios ocultos.
- b) Los costos económicos incurridos por el Banco como resultado del restablecimiento de las condiciones vulneradas en cuanto a políticas estratégicas, comerciales o técnicas, serán asumidas por "JMTELCOM, S. A. DE C. V." en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía por vicios ocultos.

- c) Cualquier divulgación comprobada que viole este acuerdo y que de acuerdo a los administradores del contrato sean aplicables, serán sancionados con un 10% hasta el 100% del monto de la garantía por vicios ocultos.
- d) Las sanciones económicas serán aplicadas durante la vigencia del contrato y la empresa contará con quince días calendario para su correspondiente pago, de lo contrario el Banco se reserva el derecho de deducirlos de las cuotas pendientes o hacer efectiva la Garantía de cumplimiento de Contrato, así como la suspensión definitiva de contrato.
- e) Cualquier violación a estos acuerdos tendrán como consecuencia la aplicación de las sanciones establecidas en el contrato y las que determine la LACAP.

8. El presente Acuerdo tendrá una vigencia indefinida a partir de esta fecha.

El presente instrumento se extiende y firma en dos ejemplares de un mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de "JMTELCOM, S. A. DE C. V." y el otro en poder del Banco.



**ANA MARGARITA FLORES DE MARTINEZ,**

**Representante Legal de "JMTELCOM JESÚS MARTINEZ Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse "JMTELCOM, S. A. DE C. V."**

0  
1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99