



AÑO 2014

**DOCUMENTO PRIVADO AUTENTICADO
DE**

SOPORTE PREVENTIVO Y CORRETIVO PARA LOS 29 UTM's FORTIGATE

REFGAE-111 C.

**OTORGADO POR
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO
Y**

JMTELCOM, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO

NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ, de sesenta y un 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 "**SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS 29 EQUIPOS UTM's FORTIGATE FG-111C**" de conformidad al memorándum de fecha catorce de enero de dos mil catorce, dirigido por la Jefa de la UACI del Banco a la Presidenta del mismo, ésta adjudicó con fecha quince de enero de dos mil catorce, el suministro de dichos servicios, por lo que, por medio de este documento convenimos en suscribir el presente **CONTRATO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS 29 EQUIPOS UTM's FORTIGATE FG-111C**, que se regirá por lo establecido en la LACAP, en cuanto a sus obligaciones, condiciones, y pactos conforme las cláusulas siguientes: **I) OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**: El objeto del presente contrato son los servicios de soporte preventivo y correctivo para atender problemas de Hardware y/o Software en veintinueve equipos UTM'S FORTIGATE FG-111C, instalados en centros de servicio del Banco; el cual debe contar con lo siguiente: **a)** Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a equipos y programas en modalidad FortiCare ocho por cinco por cuatro durante todo el año; **b)** Contar con el personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas que prestarán el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato; el personal deberá tener una relación permanente de trabajo a tiempo completo con el 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; **c)** La contratista deberá contar 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; reservándose el Banco 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 mismo. Podrá aceptarse para el cumplimiento de este requisito, el contar con equipos similares o superiores, el cual deberá ponerse a disposición del Banco para sustitución temporal mientras se repone o repara el equipo propiedad del Banco; d) Proporcionar el servicio de mantenimiento y reparación en las instalaciones del Banco donde están instalados los equipos, salvo que la clase de reparación requiera el traslado del equipo al taller central de la contratista, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco; e) Efectuar inspección a las instalaciones eléctricas y físicas del Banco a fin de verificar que cumpla los requisitos de funcionamiento eléctrico para los equipos sujetos al presente contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a quince días calendario a partir de la firma del mismo y en caso de ser necesario deberá emitir las respectivas recomendaciones. La ausencia de esta inspección por parte del contratista, exime de toda responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, por lo que no podrá, el contratista, acudir a este argumento para no responder a reclamos por las garantías efectuadas por el Banco; f) Todos los servicios y/o repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos deberán ser entregados e instalados en los equipos ubicados en los centros de servicios donde estos están instalados, en coordinación con el Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas en Oficina Central, ubicada en el Kilómetro diez y medio de la Carretera al Puerto de La Libertad, Santa Tecla; g) Dar la asistencia y el soporte técnico necesarios para la implementación de nuevas versiones, parches o mejoras en el software de los equipos UTM's sujetos de este proceso e instalados en el Banco; h) La contratista deberá considerar que el Banco requiere que las fechas de expiración de todos los equipos incluidos en este contrato sean unificados a fecha de veintiséis de diciembre de dos mil trece; i) Entregar un reporte por cada incidente y/o problemas atendido en el cual se detallará el tipo de problema, tiempos invertidos por parte del proveedor de servicio para resolverlo, solución, recomendaciones técnicas, así como los tiempos utilizados por el soporte de segundo nivel; j) Suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos. **ALCANCE DEL CONTRATO: A)- MANTENIMIENTO CORRECTIVO** El mantenimiento correctivo incluye toda acción de mantenimiento no planeada encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos de los equipos y software, en respuesta a llamados de servicio del Banco y que el Banco no pueda resolver con el personal técnico interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware, la contratista proporcionará todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos, o en su defecto proporcionará otro equipo similar o superior. Los repuestos o equipos deberán ser nuevos, iguales o de superiores características, pero compatibles con el equipo en el que se sustituye o se instalarán y garantizados contra defectos de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. La contratista deberá ajustarse a los tiempos de respuestas descritos en la tabla siguiente:

Tabla 1

Tipo de llamada	Tiempo máximo para respuesta telefónica	Tiempo máximo para respuesta en el sitio	Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema
Urgente (sistema fuera de servicio)	15 minutos	2 horas	12 horas
Grave (sistema gravemente debilitado)	2 horas	8 horas	2 días
No crítica (Consultas o asistencia técnica para actividades relacionadas)	4 horas	24 horas o a una hora mutuamente convenida posterior a las 24 horas	1 semana

Los tiempos para hacer cualquier notificación hacia el proveedor será de ocho por cinco; sin embargo los tiempos de respuestas después de notificado y establecidos en el cuadro anterior, 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 a la contratista y el momento en que ésta responde 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 la columna "Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema" de la tabla anterior, un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar con el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la contratista corregir la falla y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. Una vez levantado el caso con el contratista, la asistencia para el mantenimiento correctivo de problemas 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, con el objeto de no interrumpir los servicios a los clientes durante la jornada normal de operaciones, hasta su completa solución a satisfacción del Banco. **B)- PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** a)

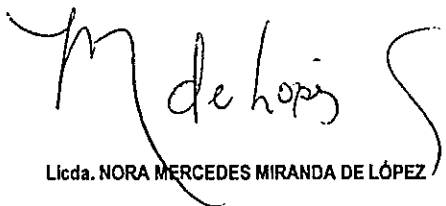
El procedimiento que la contratista realizará es el siguiente: El Banco notificará a la contratista telefónicamente, al número que éste hubiere indicado, a través del personal autorizado, la falla del hardware o software, pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax a la dirección de correo electrónico o fax que indique el contratista en horario de ocho a.m. a cinco p.m., de lunes a viernes y sábados de ocho a.m. a doce treinta p.m.; b) A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la contratista dispondrá de los tiempos establecidos en la Tabla No. 1, para realizar sus actividades (entendiendo que para resolver después de notificado, es en modalidad siete por veinticuatro); c) La contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, el diagnóstico y las actividades ejecutadas para superar la falla, así como las recomendaciones técnicas

necesarias, cuando estas apliquen, para minimizar reincidencias futuras del mismo problema. C)- **PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** a) El Banco notificará a la contratista telefónicamente, al número que éste hubiere indicado, a través del personal autorizado, la consulta y/o asistencia requerida, pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax, a la dirección de correo electrónico o fax que indique la contratista en horario de en horario de ocho a.m. a cinco p.m., de lunes a viernes y sábados de ocho a.m. a doce treinta p.m.; b) A partir de la solicitud de asistencia efectuada por el Banco, la contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados en la Tabla No. 1, para realizar sus actividades en modalidad ocho por cinco; c) La contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, 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. II) **PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total por el suministro de servicios objeto del presente contrato asciende a la suma total de **DIECISEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y DOS DOLARES CON DIEZ 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, servicio que será cancelado por el Banco de la manera que se detalla a continuación: Una cuota inicial de **TRECE MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, en concepto de la Renovación FORTIGATE para los veintinueve equipos Fortigate 111C, y Doce cuotas mensuales vencidas y sucesivas divididas así: Once cuotas de **DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO DOLARES CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA** y una última cuota de **DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO DOLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**; debiendo la Contratista para efectos de pago, presentar la siguiente documentación: 1) Comprobante de crédito fiscal, firmado y sellado de Visto Bueno por los Administradores del Contrato por parte del banco; y 2) Garantía original de Cumplimiento de Contrato, según cláusula VII) del presente contrato. El pago se efectuará a más tardar diez días hábiles después de haber entregado la Contratista la documentación anterior a la UACI y luego de haber retirado el respectivo "Quedan" en el Departamento Administrativo del Banco. La Contratista deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros en cualquier Agencia del Banco, para que éste le efectúe el pago en forma segura, ágil y oportuna. III) **PLAZO:** El plazo de los servicios objeto del presente contrato es de **DOS SEMANAS** para la entrega de la documentación que evidencia la titularidad de la **RENOVACIÓN DE LICENCIAS** a partir de la fecha de suscripción del Contrato y de **DOCE MESES** para el **SOPORTE PREVENTIVO y CORRECTIVO** de los equipos, contados a partir de la expiración de cada uno equipos objeto de este contrato. IV) **OBLIGACIONES DEL BANCO (COMPROMISO PRESUPUESTARIO):** El Banco hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. V) **SUBCONTRATACION:** Queda expresamente prohibido a la Contratista subcontratar con terceros para cumplir con las obligaciones o parte de éstas que adquiera con el

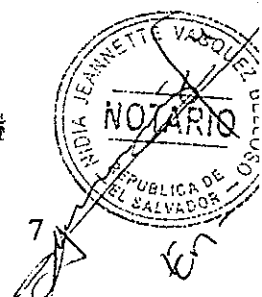
Banco. VI) **CESION:** La Contratista no podrá ceder a favor de terceros en todo o en parte los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato, ni dar a otra persona interés o participación en el mismo, ni ceder el derecho a cobrar cualquier cantidad de dinero que le corresponda o le correspondiere recibir de acuerdo con el presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. VII) **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la Contratista se obliga a presentar al Banco una **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, por la cantidad de **UN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS DOLARES CON VEINTIUN CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, equivalente al diez por ciento del monto total del presente contrato, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, debidamente legalizado, la cual tendrá una vigencia de **CATORCE MESES**, a partir de la suscripción del contrato, que equivale al plazo del contrato más dos meses adicionales; debiendo ser emitida solamente por una Institución Bancaria o Compañía de Seguros, domiciliadas en el país y autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. Dicha garantía 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 de este 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, si las hubiere; e) Por la extinción del contrato por causa imputable a la Contratista; f) Por incurrir cualquiera de los contratantes en una causal de caducidad; y g) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. Esta garantía será devuelta por la Jefe de la UACI del Banco, previa solicitud por escrito, cumplida su vigencia. VIII) **PLAZO PARA RECLAMOS:** Si existieren reclamos, el Banco los formulará desde el inicio del presente contrato hasta sesenta días después de vencido el mismo, y si esto no ocurriera, se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte de la Contratista, salvo disposición legal expresada en el contrato. IX) **CLAUSULA PENAL:** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la Contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la LACAP. La Contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato, las que serán impuestas por el Banco, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. X) **RECURSOS FINANCIEROS:** Los fondos para la contratación de estos servicios, provienen de recursos propios del Banco. XI) **CADUCIDAD:** El presente Contrato caducará por incurrir la Contratista en cualquiera de las causales siguientes: a) Si se comprobare haber cometido fraude para la obtención de este contrato; b) Por deficiencias de la Contratista en el cumplimiento de este contrato; c) Por presentar la garantía falsa, debidamente comprobado por el Banco; d) Por incumplimiento en alguna de las cláusulas consignadas en este contrato, sin causa justificada a criterio del Banco; e) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento del valor total

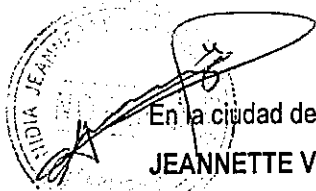
del contrato, incluyendo en su caso modificaciones posteriores, si las hubiere; f) Por mutuo acuerdo de ambas partes; y g) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. **XII) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y ampliado en cualquiera de sus partes; o prorrogado en su plazo de conformidad a la Ley, siempre y cuando concurra una de las situaciones siguientes: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor tal como se establece en la Cláusula XVI de este contrato; b) Cuando existan nuevas necesidades, siempre vinculadas al objeto contractual; y c) Cuando surjan causas imprevistas. En tales casos, el Banco emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del contrato, la cual será firmada por ambas partes, para lo cual este mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Los términos de referencia; b) La Oferta; c) El memorándum de la UACI de fecha catorce de enero de dos mil catorce que contiene la aprobación de la Presidencia del Banco para la celebración del presente contrato; c) La Garantía; d) El Acuerdo de Confidencialidad; y e) Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XIV) 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 Derecho 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. **XV) MODIFICACION UNILATERAL:** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, el Banco podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la resolución correspondiente, la que formará parte integrante del 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. **XVI) 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, el Contratista deberá entregar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato. 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. XVII) **ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:** Los Administradores del Contrato serán 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, o quienes hagan sus veces, actuando 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 con el Instructivo emitido por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, UNAC cero dos/dos mil nueve cuya vigencia inicio el uno de septiembre de dos mil nueve. XVIII) **SOLUCION DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I de la LACAP. XIX) **TERMINACION BILATERAL:** Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo noventa y cinco de la LACAP, dar por terminada 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 de notificada tal resolución. XX) **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; será depositaria de los bienes que se embargaren la persona que el Banco designe, a quien la Contratista releva de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales, aunque no hubiere condenación en costas. XXI) **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: sesenta y siete avenida sur, numero dos D, Colonia Roma, San Salvador, y el Banco, en sus Oficinas Centrales, ubicadas en kilómetro diez y medio de la carretera que conduce a la ciudad y Puerto de La Libertad, jurisdicción de Santa Tecla, Departamento de La Libertad. Así nos expresamos las comparecientes, quienes enterados 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, veintidós de enero de dos mil catorce.


Licda. NORA MERCEDES MIRANDA DE LÓPEZ


Ing. ANA MARGARITA FLORES DE MARTÍNEZ



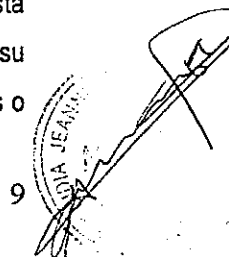
En la ciudad de Santa Tecla, a las quince horas del día veintidós de enero de dos mil catorce. Ante mí, **NIDIA JEANNETTE VÁSQUEZ BELLOSO**, Notario, del domicilio de Santa Tecla y de San Salvador, comparecen la licenciada **NORA MERCEDES MIRANDA DE LOPEZ**, de sesenta y un años de edad, Licenciada en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de San Salvador, a quien conozco e identifico con su Documento Único de Identidad número cero un millón treinta y siete mil setecientos ochenta y seis- cinco, y 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 en su calidad de Directora Presidenta de la Junta de Directores y Representante Legal 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, quien en adelante se denominará "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, a quien no conozco e identifico con 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 su 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**"; y me presentan el documento que antecede, fechado en esta ciudad, este mismo día, escrito en cuatro 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 PARA LOS 29 EQUIPOS UTM's FORTIGATE FG-111C**" de conformidad al memorándum de fecha catorce de enero de dos mil catorce, dirigido por la Jefa de la UACI del Banco a la Presidenta del mismo, ésta adjudicó con fecha quince de enero de dos mil catorce, el suministro de dichos servicios, por lo que, convinieron en suscribir el **CONTRATO DE SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS 29 EQUIPOS UTM's FORTIGATE FG-111C**, que se regirá por lo establecido en la LACAP, en cuanto a sus obligaciones, condiciones, y pactos conforme las cláusulas siguientes: :

I) OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO: El objeto del presente contrato son los servicios de soporte preventivo y correctivo para atender problemas de Hardware y/o Software en veintinueve equipos UTM'S FORTIGATE FG-111C, instalados en centros de servicio del Banco; el cual debe contar con lo siguiente: a) Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a equipos y programas en modalidad FortiCare ocho por cinco por cuatro durante todo el año; b) Contar con el personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas que prestarán el servicio técnico solicitado durante el plazo del

contrato; el personal deberá tener una relación permanente de trabajo a tiempo completo con el 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; c) La contratista deberá contar 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; reservándose el Banco 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 mismo. Podrá aceptarse para el cumplimiento de este requisito, el contar con equipos similares o superiores, el cual deberá ponerse a disposición del Banco para sustitución temporal mientras se repone o repara el equipo propiedad del Banco; d) Proporcionar el servicio de mantenimiento y reparación en las instalaciones del Banco donde están instalados los equipos, salvo que la clase de reparación requiera el traslado del equipo al taller central de la contratista, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco; e) Efectuar inspección a las instalaciones eléctricas y físicas del Banco a fin de verificar que cumpla los requisitos de funcionamiento eléctrico para los equipos sujetos al presente contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a quince días calendario a partir de la firma del mismo y en caso de ser necesario deberá emitir las respectivas recomendaciones. La ausencia de esta inspección por parte del contratista, exime de toda responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, por lo que no podrá, el contratista, acudir a este argumento para no responder a reclamos por las garantías efectuadas por el Banco; f) Todos los servicios y/o repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos deberán ser entregados e instalados en los equipos ubicados en los centros de servicios donde estos están instalados, en coordinación con el Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas en Oficina Central, ubicada en el Kilómetro diez y medio de la Carretera al Puerto de La Libertad, Santa Tecla; g) Dar la asistencia y el soporte técnico necesarios para la implementación de nuevas versiones, parches o mejoras en el software de los equipos UTM's sujetos de este proceso e instalados en el Banco; h) La contratista deberá considerar que el Banco requiere que las fechas de expiración de todos los equipos incluidos en este contrato sean unificados a fecha de veintiséis de diciembre de dos mil trece; i) Entregar un reporte por cada incidente y/o problemas atendido en el cual se detallará el tipo de problema, tiempos invertidos por parte del proveedor de servicio para resolverlo, solución, recomendaciones técnicas, así como los tiempos utilizados por el soporte de segundo nivel; j) Suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos.

ALCANCE DEL CONTRATO: A)- MANTENIMIENTO CORRECTIVO El mantenimiento correctivo incluye toda acción de mantenimiento no planeada encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos de los equipos y software, en respuesta a llamados de servicio del Banco y que el Banco no pueda resolver con el personal técnico interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware, la contratista proporcionará todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos, o en su defecto proporcionará otro equipo similar o superior. Los repuestos o equipos deberán ser nuevos, iguales o

9

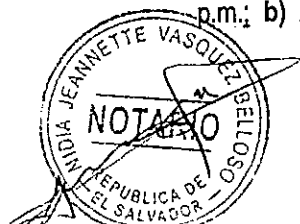
A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "DIA JEAN" and the number "9".

de superiores características, pero compatibles con el equipo en el que se sustituye o se instalarán y garantizados contra defectos de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. La contratista deberá ajustarse a los tiempos de respuestas descritos en la tabla siguiente:

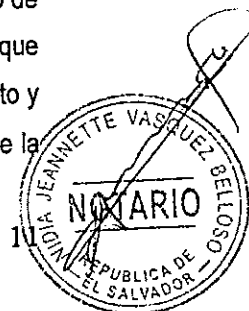
Tabla 1

Tipo de llamada	Tiempo máximo para respuesta telefónica	Tiempo máximo para respuesta en el sitio	Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema
Urgente (sistema fuera de servicio)	15 minutos	2 horas	12 horas
Grave (sistema gravemente debilitado)	2 horas	8 horas	2 días
No crítica (Consultas o asistencia técnica para actividades relacionadas)	4 horas	24 horas o a una hora mutuamente convenida posterior a las 24 horas	1 semana

Los tiempos para hacer cualquier notificación hacia el proveedor será de ocho por cinco; sin embargo los tiempos de respuestas después de notificado y establecidos en el cuadro anterior, 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 a la contratista y el momento en que ésta responde 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 la columna "Tiempo máximo para habilitar funcionalidad del sistema" de la tabla anterior, un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar con el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la contratista corregir la falla y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. Una vez levantado el caso con el contratista, la asistencia para el mantenimiento correctivo de problemas 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, con el objeto de no interrumpir los servicios a los clientes durante la jornada normal de operaciones, hasta su completa solución a satisfacción del Banco. **B)- PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** a) El procedimiento que la contratista realizará es el siguiente: El Banco notificará a la contratista telefónicamente, al número que éste 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 en horario de ocho a.m. a cinco p.m., de lunes a viernes y sábados de ocho a.m. a doce treinta p.m.; b) A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la contratista dispondrá de los tiempos



establecidos en la Tabla No. 1, para realizar sus actividades (entendiendo que para resolver después de notificado, es en modalidad siete por veinticuatro); c) La contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, el diagnóstico y las actividades ejecutadas para superar la falla, así como las recomendaciones técnicas necesarias, cuando estas apliquen, para minimizar reincidencias futuras del mismo problema. **C)-PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** a) El Banco notificará a la contratista telefónicamente, al número que éste hubiere indicado, a través del personal autorizado, la consulta y/o asistencia requerida, pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax, a la dirección de correo electrónico o fax que indique la contratista en horario de en horario de ocho a.m. a cinco p.m., de lunes a viernes y sábados de ocho a.m. a doce treinta p.m.; b) A partir de la solicitud de asistencia efectuada por el Banco, la contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados en la Tabla No. 1, para realizar sus actividades en modalidad ocho por cinco; c) La contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, 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. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total por el suministro de servicios objeto del presente contrato asciende a la suma total de **DIECISEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y DOS DOLARES CON DIEZ 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, servicio que será cancelado por el Banco de la manera que se detalla a continuación: Una cuota inicial de **TRECE MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS DOLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, en concepto de la Renovación FORTIGATE para los veintinueve equipos Fortigate 111C, y Doce cuotas mensuales vencidas y sucesivas divididas así: Once cuotas de **DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO DOLARES CON OCHENTA Y TRES CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA** y una última cuota de **DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO DOLARES CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**; debiendo la Contratista para efectos de pago, presentar la siguiente documentación: 1) Comprobante de crédito fiscal, firmado y sellado de Visto Bueno por los Administradores del Contrato por parte del banco; y 2) Garantía original de Cumplimiento de Contrato, según cláusula VII) del presente contrato. El pago se efectuará a más tardar diez días hábiles después de haber entregado la Contratista la documentación anterior a la UACI y luego de haber retirado el respectivo "Quedan" en el Departamento Administrativo del Banco. La Contratista deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros en cualquier Agencia del Banco, para que éste le efectúe el pago en forma segura, ágil y oportuna. **III) PLAZO:** El plazo de los servicios objeto del presente contrato es de **DOS SEMANAS** para la entrega de la documentación que evidencia la titularidad de la **RENOVACIÓN DE LICENCIAS** a partir de la fecha de suscripción del Contrato y de **DOCE MESES** para el **SOPORTE PREVENTIVO y CORRECTIVO** de los equipos, contados a partir de la



expiración de cada uno equipos objeto de este contrato; y bajo las demás condiciones y estipulaciones consignadas en el citado documento. **Y ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que aparecen en el documento que se legaliza, por haber sido puestas por ellos de su puño y letra, así como todos los conceptos y obligaciones en él vertidos. El suscrito Notario **DOY FE:** Que las referidas firmas son **AUTENTICAS**, por haber sido puestas por los comparecientes de su puño y letra, a mi presencia, y que reconocen como suyos todos los conceptos y obligaciones en él vertidos; así como de ser legítima y suficiente la personería con que actúan por haber tenido a la vista, **en relación a la primera:** 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 periodos de cinco años al Presidente o Presidenta del Banco, que éste o ésta ejerce la representación legal del mismo y puede otorgar 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 periodo 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 catorce de enero de dos mil catorce, dirigido por la Jefa de la UACI del Banco a la Presidenta del mismo, ésta adjudicó con fecha quince de enero de dos mil catorce, el suministro de dichos servicios, por lo que, constando así la autorización para la formalización del contrato que se legaliza; y **en relación a la segunda,** por haber tenido a la vista: por haber tenido a la vista: a) El testimonio de la escritura matriz de constitución de la Sociedad, "JMTTECOM, S.A. DE C.V.", 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, al número VEINTITRES del Libro SEISCIENTOS CUARENTA del Registro de Sociedades del Registro de Comercio, el día veintidós de diciembre de mil novecientos ochenta y ocho; 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. Hago constar que explique a las comparecientes lo establecido en el artículo cien de la Ley de la Corte de Cuentas de la República; así como el hecho de que el presente instrumento no genera honorario alguno, en virtud de la relación laboral que existe entre el suscrito Notario y el Banco. Así se expresaron las comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial que consta en cuatro 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.


Llcda. NORA MERSEDES MIRANDA DE LÓPEZ


Ing. ANA MARGARITA FLORES DE MARTÍNEZ

