



**AÑO** 2015

**DOCUMENTO PRIVADO AUTENTICADO  
DE**

---

SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO DE LA PLATAFORMA SUN

---

MICROSYSTEMS E HITACHI

---

**OTORGADO POR  
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO  
Y**

---

SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

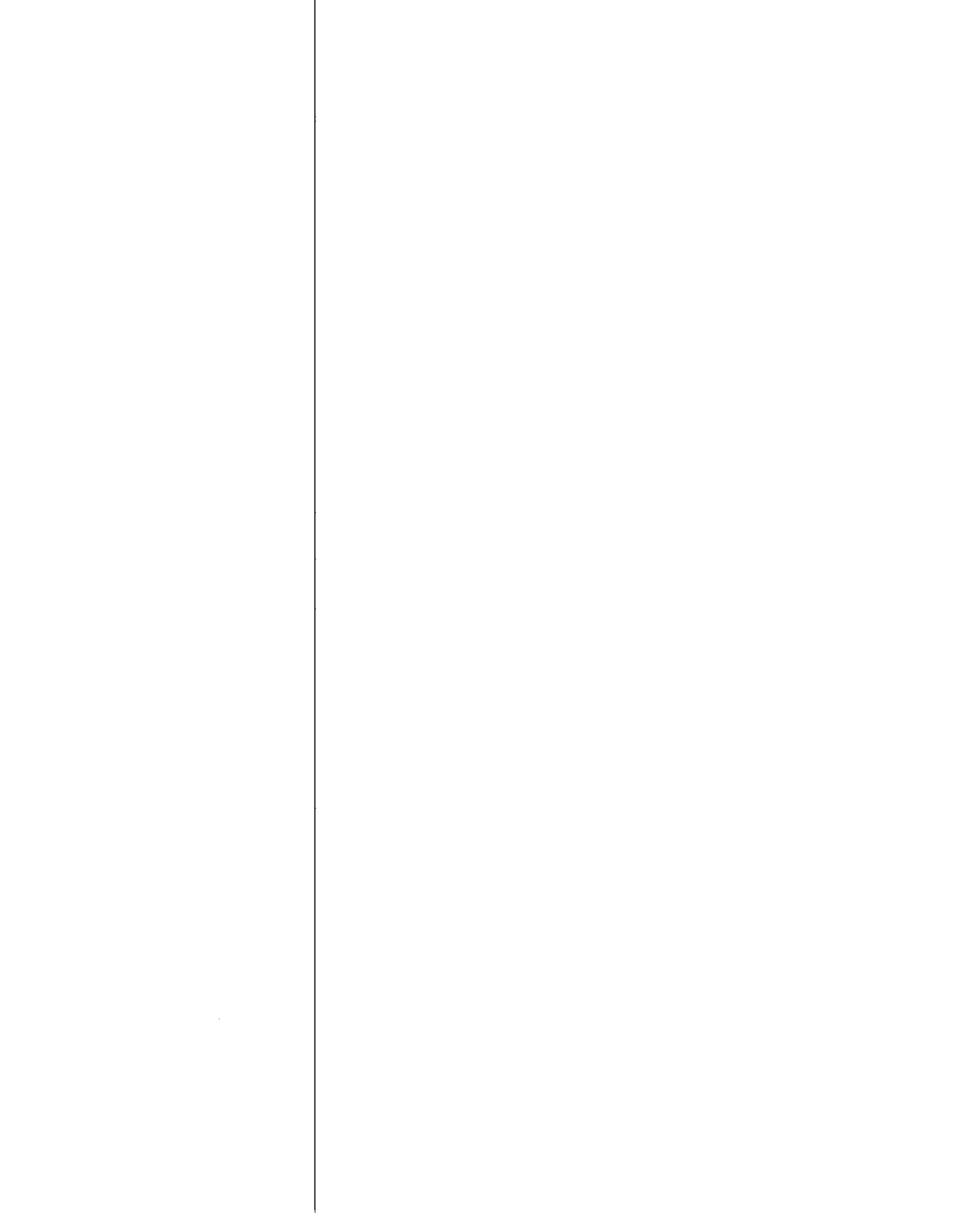
---

**ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO**

---

NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO.

---



**ANA LILIAN VEGA TREJO**, de cincuenta y un años de edad, Ingeniera Industrial, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero cero quinientos un mil novecientos treinta y tres - nueve, titular del Número de Identificación Tributaria cero doscientos diez – ciento veinte mil trescientos sesenta y cuatro – cero cero tres - seis, en mi 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, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil setecientos setenta y cuatro - cero cero dos – cinco, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“El Banco”**, y **ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE**, de cuarenta y nueve años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero dos millones ciento ochenta y cinco mil trescientos dieciséis- siete, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- ciento cuarenta y un mil sesenta y tres - cero once – dos, actuando en mi calidad de Apoderada General Judicial y Administrativa con Cláusula Especial de la Sociedad **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, que puede abreviarse **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C. V.”**, con Numero de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce- cero noventa mil ciento cuatro- ciento once- uno, del domicilio de la ciudad de San Salvador, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“La Contratista”**; y en los caracteres dichos **MANIFESTAMOS:** Que la Junta de Directores del Banco según Resolución número JD- ciento sesenta y cinco/ dos mil quince, adoptada en la sesión número JD- diecinueve/ dos mil quince, de fecha veintiuno de mayo de dos mil quince, de conformidad al artículo setenta y dos, literal a) de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, adjudicó la contratación directa número cero tres/ dos mil quince, denominada **“SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA SUN MICROSYSTEMS E HITACHI”**; por lo que por medio de este documento, convenimos en celebrar el presente contrato de **“SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA SUN MICROSYSTEMS E HITACHI”**, 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: 1) **OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es el suministro de Servicios de Asistencia y Soporte Técnico, por parte de la Contratista, a la Plataforma Sun Microsystems e Hitachi adquirida por el Banco, que se detallan en anexo I que forma parte del presente contrato. **CONDICIONES GENERALES:** a) La contratista proporcionara el servicio tomando como base las características técnicas de los equipos indicados en el cuadro anexo y la descripción del servicio descrita en la Cláusula II), b) La contratista esta autorizada

para brindar el servicio requerido por el Banco por la Corporación Oracle e Hitachi es decir el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y programas descritos en el anexo I de este contrato; c) La contratista tiene localmente personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato, asimismo dicho personal tiene relación permanente de trabajo a tiempo completo con la contratista durante el plazo del contrato con el banco, en caso que se realizare cambios del personal técnico a designar para brindar el servicio al Banco, en cuyo caso deberá remitir la contratista al Banco cualquier cambio del personal técnico a brindar el servicio, junto con los documentos que comprueben la relación laboral del técnico sustituto y el curriculum, incluyendo copias de las certificaciones para brindar asistencia técnica emitida por el fabricante de los equipos que posee el Banco, d) La contratista cuenta 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 contrato, e) La contratista deberá proporcionar el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del BFA, salvo que la clase de reparación requiera el traslado del equipo al taller central del contratista , en cuyo caso no deberá haber costo alguno por ningún concepto para el Banco, f) La contratista deberá efectuar una inspección a las instalaciones eléctricas y físicas del Banco a fin de verificar que cumplan con los requisitos de funcionamiento para los equipos sujetos al contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a los quince días calendarios contados a partir de la firma del contrato y en caso de ser necesario deberá emitir las respectivas recomendaciones . La ausencia de esta inspección por parte del contratista, exime de total responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, g) La cobertura del servicio deberá ser la modalidad de siete por veinticuatro por cuatro, durante todo el año, h) Todos los servicios y/o repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos deberán ser entregados e instalados en los equipos ubicados en el departamento de producción de la Gerencia de Sistemas de oficina central, en Santa Tecla, ubicada en el Kilómetro diez y medio de la Carretera que conduce hacia el Puerto de La Libertad, i) La contratista deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos. J) la contratista deberá 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. **II) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: A)**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** El mantenimiento preventivo incluye toda medida encaminada a prevenir fallas en forma oportuna y a extender la vida útil de los equipos, así como del software de sistema operativo y utilitarios; éste servicio de soporte está orientado a anticiparse a los problemas de hardware o software que puedan interrumpir la continuidad de la plataforma operativa. El **mantenimiento preventivo de Hardware** incluye como mínimo: a) Limpieza interna y externa; b) Verificación del estado de los cables; c) Revisión de recursos sujetos a mantenimiento; d) Redacción y entrega de informe técnico por escrito del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, que incluye recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias. El **mantenimiento preventivo de Software** deberá incluir como mínimo: a) Inspección, pruebas, evaluación y afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento; b) Instalación de actualizaciones y parches publicados por Sun e Hitachi, cuando sea necesario; c) Revisión de Logs y archivos del sistema; d) Redacción y entrega de informe técnico por escrito del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco que incluye el resultado del análisis de logs revisados, parches aplicados y no aplicados, así como las recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias. Para cumplir con la descripción anterior la Contratista deberá: 1) Brindar el mantenimiento preventivo tres veces al año con base en un calendario de visitas planificado de común acuerdo con el Banco; 2) Facilitar al Banco el acceso a las nuevas versiones y parches del software que sean liberadas por el fabricante dentro de la vigencia del presente contrato; 3) Realizar la aplicación de parches, actualizaciones del software y brindar cualquier asistencia técnica requerida por el Banco encaminada a mejorar el desempeño de la plataforma en hardware y software; y 4) Llevar un registro de las actividades ejecutadas en función del cumplimiento del servicio ofertado. El Banco tendrá acceso a esta bitácora de servicios. **B) 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. La Contratista proporcionará todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos. Los repuestos deberán ser nuevos, iguales o de superiores características, pero compatibles con el equipo en el que se instalarán y garantizados contra defecto de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. La Contratista se compromete a cumplir los plazos máximos que se detallan a continuación, según el tipo de llamada definida por el Banco, así: **URGENTE** (sistema fuera de servicio), tiempo máximo para respuesta telefónica: quince minutos; tiempo máximo para respuesta en el sitio: dos horas; y tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: veinticuatro horas. **GRAVE** (sistema gravemente debilitado), tiempo máximo para respuesta telefónica:

dos horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: doce horas; y tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: cuatro días. **NO CRÍTICA**, tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o se acordará una hora específica con el Banco, posterior a las veinticuatro horas; tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema o la solución a la asistencia técnica requerida: 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 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 aplicada 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”, un equipo de su propiedad con capacidad igual o superior 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 y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. La asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas de hardware y software, se proporcionará en las instalaciones del Banco, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluyendo los días feriados. **C) PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: 1) El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta ha indicado en su oferta, a través del personal autorizado, de la falla de hardware o software; pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax, a la dirección de correo electrónico o número de fax que la Contratista hubiere indicado su oferta; 2) A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos en el literal anterior para realizar sus actividades; 3) 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. **D) PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** 1) El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta ha indicado en la oferta, 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 la Contratista hubiere indicado en su oferta. 2) A partir de la solicitud de asistencia efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados en el literal B) de ésta cláusula para realizar sus actividades. 3) 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. 4) La Contratista deberá hacerse presente en el Banco a través de su personal técnico, al menos dos veces al mes, con el objetivo de inspeccionar y dar seguimiento al comportamiento de la plataforma sujeta al mantenimiento.

**III) PLAZO DEL CONTRATO:** El presente contrato tendrá una vigencia de **DOCE MESES**, a partir del día uno de julio de dos mil quince al treinta de junio de dos mil dieciséis, prorrogable por períodos iguales o menores, debiendo mediar acuerdo escrito de las partes, siempre que las condiciones se mantengan favorables al Banco y que no hubiese una mejor opción; caso contrario se entenderá que los servicios no se prorrogarán y que se dará inicio a un nuevo proceso, de conformidad a la LACAP.

**IV) CLAUSULA ESPECIAL.** El soporte para el sistema de almacenamiento HITACHI AMS500 instalado en el sitio de contingencia, no incluirá el soporte de fábrica, sino únicamente estará respaldado bajo soporte local por la empresa, de acuerdo a las condiciones establecidas por medio de consulta y aclaraciones realizadas por las partes de fecha treinta de abril de dos mil quince, las cuales forman parte integral del contrato.

**V) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total del presente contrato asciende a la cantidad de **SESENTA Y UN MIL CIENTO CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, que incluye el impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; cantidad que será pagada por el Banco por medio de doce cuotas mensuales, fijas, vencidas y sucesivas de **CINCO MIL NOVENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, para lo cual deberá de presentar: a) El informe técnico del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, con las recomendaciones técnicas en caso de que existan; b) El comprobante de Crédito Fiscal, firmado y sellado por el Gerente de Sistemas y el Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, y c) Acta de recepción del servicio a satisfacción.

**VI) GARANTÍA:** Para responder por el cumplimiento del objeto y alcance del presente contrato, la Contratista deberá presentar una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, por la cantidad de **SEIS MIL CIENTO DIEZ DÓLARES CON CUARENTA 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 inicio de los servicios 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; y g) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. Esta garantía será devuelta por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Banco, previa solicitud por escrito, cumplida su vigencia. Dicha garantía, deberá ser emitida solamente por una institución bancaria o compañía de seguros domiciliada en el país y autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. **VII) 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 de Cumplimiento de Contrato, 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 la Garantía de Cumplimiento de Contrato 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 Ley o el contrato. **VIII) PLAZO PARA RECLAMOS:** El Banco deberá formular los reclamos correspondientes, desde la fecha de inicio de los servicios objeto del presente contrato hasta sesenta días después de vencido el contrato, y si esto no ocurriere se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte de la Contratista, salvo disposición legal expresada en el contrato. **IX) 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 de Cumplimiento del Contrato. **X) SUBCONTRATACIÓN:** La Contratista no podrá subcontratar con terceros para cumplir con las obligaciones o parte de éstas que adquiera con el Banco. **XI) 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 **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, para lo cual el Banco emitirá la correspondiente resolución de modificación o ampliación del contrato, la cual será firmada por ambas

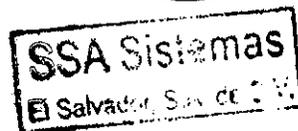
partes, para lo cual este mismo instrumento acreditará la obligación contractual resultante de dicha ampliación y/o modificación. **XIII) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis y al inciso segundo del artículo noventa y 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 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. **XIV) OBLIGACIONES DEL BANCO (COMPROMISO PRESUPUESTARIO):** El Banco hace constar que el importe del presente contrato es de fondos propios y se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. **XV) MODIFICACIÓN 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. 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) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) La Resolución de Junta de Directores que autoriza a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional a iniciar el proceso de Contratación Directa número cero tres/dos mil quince, b) La oferta económica; c) La resolución de adjudicación; d) La Garantía; y e) Otros documentos que emanaren del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XVII) 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. **XVIII) CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO:** Cada una de las partes mantendrá este contrato en estricta confidencialidad, sin divulgar su contenido

total o parcialmente, a menos que la otra parte esté de acuerdo, o si ello fuere necesario por imperativo legal. **XIX) 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. **XX) 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 de notificada tal resolución. **XXI) ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:** Los Administradores del Contrato serán la Licenciada Ivett Alejandrina Rodríguez de Díaz, 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 con el instructivo emitido por la Unidad Normativa de Adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública, UNAC cero dos/dos mil nueve. **XXII) 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. **XXIII) 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, sus oficinas ubicadas en ochenta y nueve Avenida Norte y Calle El Mirador, Colonia Escalón, Edificio World Trade Center, torre uno, nivel tres, locales trescientos seis al trescientos once, de la ciudad de San Salvador; y el Banco, 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, uno de junio de dos mil quince.

  
ANALILIAN VEGA TREJO



  
ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE



la ciudad de Santa Tecla, a las nueve horas del día uno de junio de dos mil quince. Ante mí, **NIDIA JEANNETTE VÁSQUEZ BELLOSO**, Notario, del domicilio de ésta la ciudad, comparecen **ANA LILIAN VEGA TREJO**, de cincuenta y un años de edad, Ingeniera Industrial, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad, a quien conozco e identifico con su Documento Único de Identidad número cero cero quinientos un mil novecientos treinta y tres - nueve, titular del Número de Identificación Tributaria cero doscientos diez – ciento veinte mil trescientos sesenta y cuatro – cero cero tres - seis, 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, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil setecientos setenta y cuatro - cero cero dos – cinco, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“El Banco”**, y **ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE**, de cincuenta y un años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a quien conozco e identifico con su Documento Único de Identidad número cero dos millones ciento ochenta y cinco mil trescientos dieciséis-siete, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- ciento cuarenta y un mil sesenta y tres - cero once – dos, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial y Administrativa con Cláusula Especial de la Sociedad **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, que puede abreviarse **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C. V.”**, con número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce- cero noventa mil ciento cuatro- ciento once- uno, del domicilio de la ciudad de San Salvador, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **“La Contratista”**; quienes 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 la Junta de Directores del Banco según Resolución número JD- ciento sesenta y cinco/ dos mil quince, adoptada en la sesión número JD- diecinueve/ dos mil quince, de fecha veintiuno de mayo de dos mil quince, de conformidad al artículo setenta y dos, literal a) de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, adjudicó la contratación directa número cero tres/ dos mil quince, denominada **“SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA SUN MICROSYSTEMS E HITACHI”**; por lo que por medio de este documento, convenimos en celebrar el presente contrato de **“SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA SUN MICROSYSTEMS E HITACHI”**, 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 de Servicios de Asistencia y Soporte Técnico, por parte de la Contratista, a la Plataforma Sun Microsystems e Hitachi adquirida por el Banco,



que se detallan en anexo I que forma parte del presente contrato. CONDICIONES GENERALES: a) La contratista proporcionara el servicio tomando como base las características técnicas de los equipos indicados en el cuadro anexo y la descripción del servicio descrita en la Cláusula II), b) La contratista esta autorizada para brinda el servicio requerido por el Banco por la Corporación Oracle e Hitachi es decir el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y programas descritos en el anexo I de este contrato; c) La contratista tiene localmente personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato, asimismo dicho personal tiene relación permanente de trabajo a tiempo completo con la contratista durante el plazo del contrato con el banco, en caso que se realizare cambios del personal técnico a designar para brindar el servicio al Banco, en cuyo caso deberá remitir la contratista al Banco cualquier cambio del personal técnico a brindar el servicio, junto con los documentos que comprueben la relación laboral del técnico sustituto y el curriculum, incluyendo copias de las certificaciones para brindar asistencia técnica emitida por el fabricante de los equipos que posee el Banco, d) Las contratista cuenta 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 contrato, e) La contratista deberá proporcionar el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del BFA, salvo que la clase de reparación requiera el traslado del equipo al taller central del contratista, en cuyo caso no deberá haber costo alguno por ningún concepto para el Banco, f) La contratista deberá efectuar una inspección a las instalaciones eléctricas y físicas del Banco a fin de verificar que cumplan con los requisitos de funcionamiento para los equipos sujetos al contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a los quince días calendarios contados a partir de la firma del contrato y en caso de ser necesario deberá emitir las respectivas recomendaciones . La ausencia de esta inspección por parte del contratista, exime de total responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, g) La cobertura del servicio deberá ser la modalidad de siete por veinticuatro por cuatro, durante todo el año, h) Todos los servicios y/o repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos deberán ser entregados e instalados en los equipos ubicados en el departamento de producción de la Gerencia de Sistemas de oficina central, en Santa Tecla, ubicada en el Kilómetro diez y medio de la Carretera que conduce hacia el Puerto de La Libertad, i) La contratista deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos. J) la

contratista deberá 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.

**II) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: A) MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** El mantenimiento preventivo incluye toda medida encaminada a prevenir fallas en forma oportuna y a extender la vida útil de los equipos, así como del software de sistema operativo y utilitarios; éste servicio de soporte está orientado a anticiparse a los problemas de hardware o software que puedan interrumpir la continuidad de la plataforma operativa. El **mantenimiento preventivo de Hardware** incluye como mínimo: a) Limpieza interna y externa; b) Verificación del estado de los cables; c) Revisión de recursos sujetos a mantenimiento; d) Redacción y entrega de informe técnico por escrito del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, que incluye recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias. El **mantenimiento preventivo de Software** deberá incluir como mínimo: a) Inspección, pruebas, evaluación y afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento; b) Instalación de actualizaciones y parches publicados por Sun e Hitachi, cuando sea necesario; c) Revisión de Logs y archivos del sistema; d) Redacción y entrega de informe técnico por escrito del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco que incluye el resultado del análisis de logs revisados, parches aplicados y no aplicados, así como las recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias. Para cumplir con la descripción anterior la Contratista deberá: 1) Brindar el mantenimiento preventivo tres veces al año con base en un calendario de visitas planificado de común acuerdo con el Banco; 2) Facilitar al Banco el acceso a las nuevas versiones y parches del software que sean liberadas por el fabricante dentro de la vigencia del presente contrato; 3) Realizar la aplicación de parches, actualizaciones del software y brindar cualquier asistencia técnica requerida por el Banco encaminada a mejorar el desempeño de la plataforma en hardware y software; y 4) Llevar un registro de las actividades ejecutadas en función del cumplimiento del servicio ofertado. El Banco tendrá acceso a esta bitácora de servicios. **B) 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. La Contratista proporcionará todos los repuestos que sean necesarios para poner en funcionamiento los equipos. Los repuestos deberán ser nuevos, iguales o de superiores características, pero compatibles con el equipo en el que se instalarán y garantizados contra defecto de material y fabricación, de acuerdo al plazo de garantía establecido por el fabricante. La Contratista se compromete a cumplir los plazos máximos que se detallan a continuación, según el tipo de llamada



definida por el Banco, así: **URGENTE** (sistema fuera de servicio), tiempo máximo para respuesta telefónica: quince minutos; tiempo máximo para respuesta en el sitio: dos horas; y tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: veinticuatro horas. **GRAVE** (sistema gravemente debilitado), tiempo máximo para respuesta telefónica: dos horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: doce horas; y tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: cuatro días. **NO CRÍTICA**, tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o se acordará una hora específica con el Banco, posterior a las veinticuatro horas; tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema o la solución a la asistencia técnica requerida: 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 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 aplicada 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”, un equipo de su propiedad con capacidad igual o superior 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 y dejar funcionando correctamente el equipo del Banco. La asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas de hardware y software, se proporcionará en las instalaciones del Banco, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluyendo los días feriados.

**C) PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: 1) El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta ha indicado en su oferta, a través del personal autorizado, de la falla de hardware o software; pudiendo complementar la notificación con el envío de un e-mail o fax, a la dirección de correo electrónico o número de fax que la Contratista hubiere indicado su oferta; 2) A partir del reporte de la falla efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos en el literal anterior para realizar sus actividades; 3) 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.

**D) PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO:** 1) El Banco notificará a la Contratista telefónicamente, al número que ésta ha indicado en la oferta, 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 la Contratista hubiere indicado en su oferta. 2) A

partir de la solicitud de asistencia efectuado por el Banco, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados en el literal B) de ésta cláusula para realizar sus actividades. 3) 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. 4) La Contratista deberá hacerse presente en el Banco a través de su personal técnico, al menos dos veces al mes, con el objetivo de inspeccionar y dar seguimiento al comportamiento de la plataforma sujeta al mantenimiento.

**III) PLAZO DEL CONTRATO:** El presente contrato tendrá una vigencia de **DOCE MESES**, a partir del día uno de julio de dos mil quince al treinta de junio de dos mil dieciséis, prorrogable por períodos iguales o menores, debiendo mediar acuerdo escrito de las partes, siempre que las condiciones se mantengan favorables al Banco y que no hubiese una mejor opción; caso contrario se entenderá que los servicios no se prorrogarán y que se dará inicio a un nuevo proceso, de conformidad a la LACAP.

**IV) CLAUSULA ESPECIAL.** El soporte para el sistema de almacenamiento HITACHI AMS500 instalado en el sitio de contingencia, no incluirá el soporte de fábrica, sino únicamente estará respaldado bajo soporte local por la empresa, de acuerdo a las condiciones establecidas por medio de consulta y aclaraciones realizadas por las partes de fecha treinta de abril de dos mil quince, las cuales forman parte integral del contrato.

**V) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total del presente contrato asciende a la cantidad de **SESENTA Y UN MIL CIENTO CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; cantidad que será pagada por el Banco por medio de doce cuotas mensuales, fijas, vencidas y sucesivas de **CINCO MIL NOVENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, para lo cual deberá de presentar: a) El informe técnico del mantenimiento al Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, con las recomendaciones técnicas en caso de que existan; b) El comprobante de Crédito Fiscal, firmado y sellado por el Gerente de Sistemas y el Jefe del Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, y c) Acta de recepción del servicio a satisfacción; y bajo las demás condiciones y estipulaciones relacionadas en el citado contrato. 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, el Notario, DOY FE: Que las firmas relacionadas son auténticas, por haber sido puestas por las comparecientes a mi presencia y además que éstas han reconocido como propias las obligaciones consignadas en el contrato que antecede; y de ser legítima y suficiente la personería con que actúan por

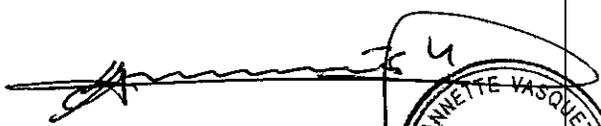


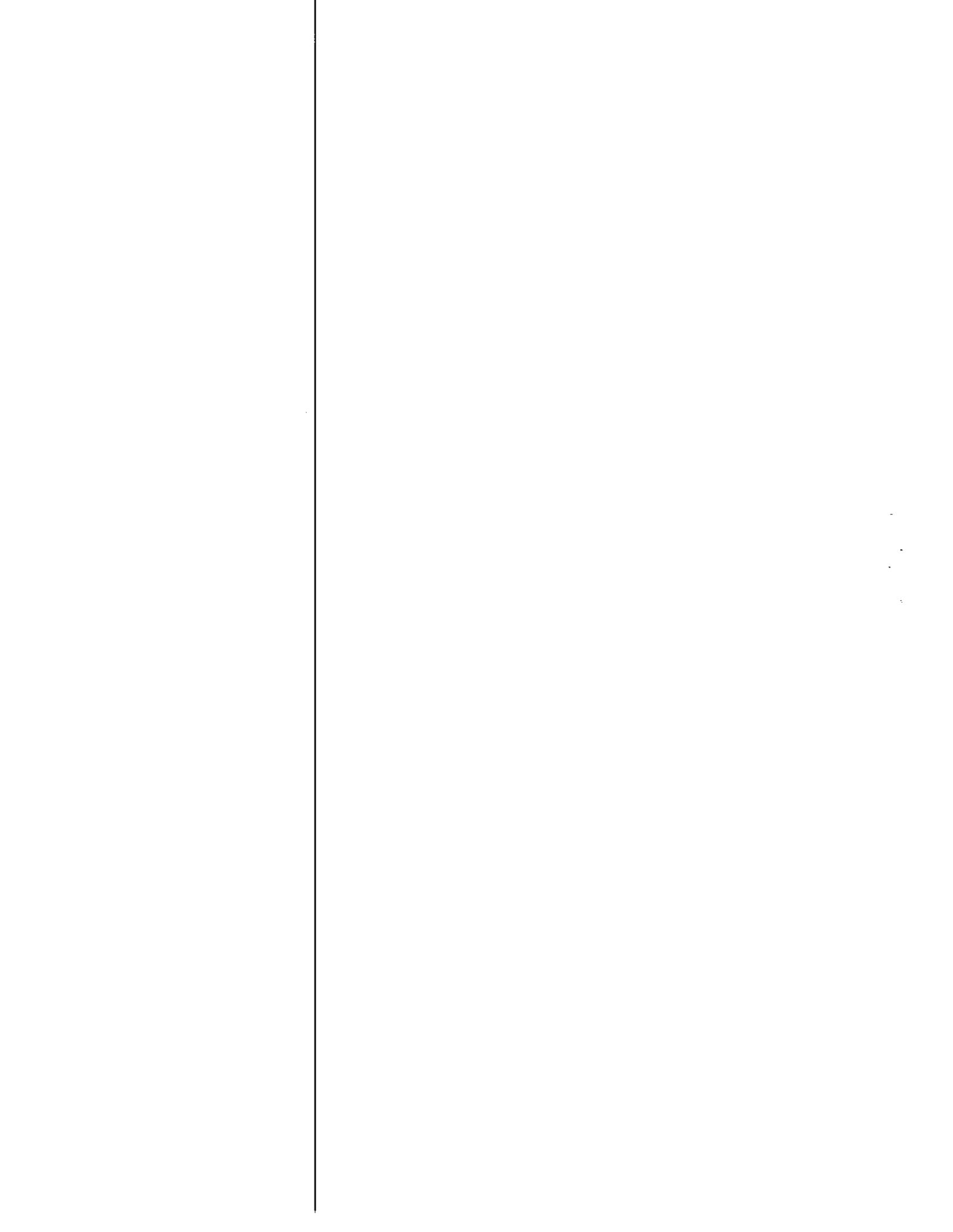
haber tenido a la vista, **en relación a la primera** los documentos siguientes: **a)** La Ley del Banco de Fomento Agropecuario, publicada en el Diario Oficial número setenta y cinco Tomo doscientos treinta y nueve, de fecha veinticinco de abril de mil novecientos setenta y tres, en la que consta la 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 mismo y puede otorgar actos como el presente; **b)** Certificación expedida en la ciudad de San Salvador, el día once de junio de dos mil catorce, por Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de La República, del acuerdo número setenta y siete, emitido por el señor Presidente de la República, el día once de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número ciento siete Tomo cuatrocientos tres, de fecha once de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a la Ingeniero Ana Lilian Vega Trejo, Directora Presidenta de la Junta de Directores del Banco de Fomento Agropecuario, para un período de cinco años contados a partir del día once de junio de dos mil catorce; **c)** Certificación expedida en el mismo lugar, fecha y por el funcionario mencionado en el literal anterior, en la que consta que la Ingeniero Ana Lilian Vega Trejo, rindió la protesta constitucional de su cargo, a las once horas y cuarenta y cinco minutos del día once de junio de dos mil catorce, según acta de esa hora y fecha, contenida a folios veinticuatro frente del Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos, que lleva la Presidencia de La República; y **d)** Resolución de la Junta de Directores número JD- ciento sesenta y cinco/ dos mil quince, adoptada en la sesión número JD- diecinueve/ dos mil quince, de fecha veintiuno de mayo de dos mil quince; y **respecto a la segunda** por haber tenido a la vista: **1)** El testimonio de la escritura matriz de Poder General Administrativo y Judicial con Cláusulas Especiales, otorgado en la ciudad de Panamá, Republica de Panamá, a las once horas del día ocho de enero de dos mil catorce, por el señor Julio Alberto Spiegel Fernández, en su calidad de Presidente de la Junta Directiva y Representante Legal de la sociedad SSA SISTEMAS EL SALVADOR S.A. de C.V., a favor de la segunda compareciente, ante los oficios de la Notario Carmen Margarita Gattas Panameño, inscrito el día quince e enero de dos mil catorce, al número CATORCE del Libro UN MIL SEISCIENTOS DIECIOCHO del Registro de Otros Contratos Mercantiles del Registro de Comercio, del cual consta que la compareciente se encuentra facultada en forma suficiente para otorgar el presente acto, en dicho poder el notario autorizante dio fe de la existencia legal de la Sociedad y de la personería con que compareció el otorgante. 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.**

  
ANA LILIAN VEGA TREJO

  
ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE

  
  
NOTARIO  
JEANNETTE VASQUEZ BELLOS  
REPUBLICA DE EL SALVADOR



ANEXO I

SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 03/2015  
"CUADRO DE COMPONENTES INCLUIDOS"

Ítem	Cant	Marca	Modelo	Descripción
1	2	SUN	Sun Fire T5240	Servidores de Base de Datos con uno de 64GB y otro de 32GB de RAM, 2 HD 146GB, 2 CPU UltraSparc T2 8 a 1.4 Ghz, SO Solaris.
2	1	SUN	Sun Fire T2000	Servidor de Aplicaciones, con 64GB de RAM, 4 HD 146GB, 1 CPU UltraSparc T1 8 cores a 1.2 Ghz, SO Solaris
3	2	SUN	Sun Fire T2000	Servidor de Aplicaciones, 64GB de RAM, 4 HD 146GB, 1 CPU UltraSparc T1 4 cores a 1.0 Ghz, SO Solaris
4	1	SUN	Sun Fire V880	Servidor 2 CPU UltraSPARC III 900MHz / 4GB memoria RAM / 6 discos duros internos de 73GB FC-AL, 3 Fuentes de poder y ventiladores redundantes (N+1)
5	2	Brocade	200e	San Switch FC con 16 licencias habilitadas
6	2	Brocade	SW7500	Routers SW7500 para FC over IP
7	1	HITACHI	AMS2100	Sistema de Almacenamiento SATA/SAS de 79TB (19TB en SAS y 60TB en SATA/SAS7K) que Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia de Storage Navigator</li> <li>• Licencia de In System Replication Bundle</li> <li>• Licencia de TrueCopy Extended Distance</li> <li>• Licencia de Dynamic Provisioning</li> </ul>
8	1	HITACHI	AMS500	Sistema de Almacenamiento FC SAN de 14TB, que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Software Resource Manager</li> <li>- Software In System Replication</li> <li>- Software Copy On Write</li> <li>- Software True Copy Extended</li> <li>- Software HDLM Solaris</li> <li>- Backline Support WID: <ul style="list-style-type: none"> <li>4952839.0001, 5173432.0001,</li> <li>5087745.0001, 5194504.0001</li> </ul> </li> <li>- Software HDLM Windows</li> </ul>
9	2	SUN	X2200	Servidores Windows 2003 para BMC Monitoreo y Mesa de Ayuda
10	1	SUN	X2100	Servidor Windows 2003 para BMC Portal



Ing. ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE  
Apoderada General Judicial y Administrativa con Cláusula Especial  
SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

SSA Sistemas   
El Salvador, S.A. de C.V.



**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE "SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse "SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."; A FAVOR BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO**

---

En Santa Tecla, uno de junio de dos mil quince, **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, representada por **ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE**, de cincuenta y un años de edad, Ingeniero Industrial, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, portadora de mi Documento Único de Identidad número cero dos millones ciento ochenta y cinco mil trescientos dieciséis- siete, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce- ciento cuarenta y un mil sesenta y tres - cero once - dos, actuando en mi calidad de Apoderada General Judicial y Administrativa con Cláusula Especial de la Sociedad **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S.A. DE C. V."**, con número de Identificación Tributaria: cero seiscientos catorce- cero noventa mil ciento cuatro- ciento once- uno; del domicilio de la ciudad de San Salvador, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **"SSA Sistemas"**, Sociedad constituida con arreglo a las leyes de la República de El Salvador, se declara el acuerdo en la obligación y de confidencialidad que consta de las siguientes cláusulas:

1. La empresa está realizando trabajos relacionados con **"SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA SUN MICROSYSTEMS E HITACHI"**. 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 esta proporcionada en forma escrita, magnética u oral.
2. La información entregada por parte del Banco a **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, se obliga a:
  - a) Mantener el carácter secreto de la Información Confidencial y no darla a conocer 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 aquéllas personas cuyo conocimiento sea indispensable para el fin para el cual fue provista. Estas personas tendrán las obligaciones aquí previstas, y **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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.
4. **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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, **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V.”**, no antes del día inmediato anterior al vencimiento del plazo para proveer esa información, y sólo si subsiste el requerimiento.
5. **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V.”**, consiente 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) **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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, **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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. **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V.”**, por el infringimiento 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, **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **“SSA SISTEMAS EL SALVADOR, 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 **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, y comprobada por el Banco, serán honradas por **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía de cumplimiento de contrato
- 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 **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, en su totalidad, hasta un valor máximo del monto total de la garantía de cumplimiento de contrato.
- 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 de cumplimiento de contrato
- d) Las sanciones económica serán aplicada durante la vigencia del contrato y la empresa contara 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 de cinco años 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 **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**, y el otro en poder del Banco.



**ANA ESTELA AMAYA DE DUQUE**

Representante Legal de **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, que puede abreviarse **"SSA SISTEMAS EL SALVADOR, S. A. DE C. V."**

