



AÑO 2015

**DOCUMENTO PRIVADO AUTENTICADO
DE**

SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA

PLATAFORMA IVR CONTARRA.

**OTORGADO POR
BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO
Y**

SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A

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 **WALTER JOSE MORAN DOMINGUEZ**, de cuarenta y cuatro años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número cero cero setecientos mil cuatrocientos ochenta y ocho- cinco, con Número de Identificación Tributaria cero cuatrocientos veintiséis - cero noventa y un mil ciento sesenta y nueve - ciento uno - cinco, actuando en nombre y representación de la Sociedad **“SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA”**, que puede abreviarse **“SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, S.A.”**, del domicilio de la ciudad de Antiguo Cuscatlán, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - doscientos ochenta mil setecientos seis - ciento cinco - cinco, en mi calidad de Administrador Único propietario y Representante Legal de la misma, en adelante denominada **“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: **“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA PLATAFORMA IVR CONTARRA”**; y de conformidad al memorándum de fecha catorce de octubre de dos mil quince, dirigido por el Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional UACI, a.i. del Banco, al Gerente General del mismo, éste adjudicó el catorce de octubre de dos mil quince, el suministro de dichos servicios, por lo que, por medio de este documento convenimos en suscribir el presente contrato **SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA PLATAFORMA IVR CONTARRA**, que se registrá por lo establecido en la LACAP, en cuanto a sus obligaciones, condiciones, y pactos conforme las cláusulas siguientes: **1) OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**: El objeto del presente contrato es contar con el

soporte técnico necesario para el manejo de incidentes tanto de hardware como software instalado para la Banca Electrónica, que comprende lo siguiente: **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL HARDWARE**, que incluye limpieza interna y externa, verificación de los estados de los cables, revisión de recursos sujetos a mantenimiento, 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, tres mantenimientos preventivos al año; **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SOFTWARE**, que incluye inspección, pruebas, evaluación, y afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento, instalación de actualizaciones y parches publicados por el fabricante, cuando sea necesario, revisión de logs y archivos del sistema, 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, tres mantenimientos preventivos al año; **MANTENIMIENTO CORRECTIVO** veinticuatro por siete por trescientos sesenta y cinco días, incluyendo días festivos, para problemas de Hardware y asistencia ocho por seis de lunes a sábado de ocho a.m., a cinco p.m., para problemas de software; Desarrollo y Re-configuración del dialogo Back End a través de TPC IP Socket de las aplicaciones IVR y cincuenta horas de asistencia local de primer nivel y cincuenta horas de asistencia remota de segundo nivel; y todo lo establecido en las condiciones generales y específicas que se detallan a continuación: **CONDICIONES GENERALES:** El contratista está autorizado por ADR Technologies para brindar el servicio requerido por el Banco, los cuales abarcan brindar servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y programas de la plataforma IVR CONTARRA. Para lo cual presenta carta de autorización de distribuidor autorizado para dar soporte a la plataforma Contarra extendidas por el fabricante del software SUPRANETCOM, esta autorización con vigencia durante el plazo del contrato con el Banco; b) El contratista cuenta localmente con el personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato con el Banco, para lo cual presenta la documentación pertinente. Este 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 al Banco, en cuyo caso deberá remitir el proveedor al Banco los documentos que comprueben la relación laboral del técnico sustituto y el currículum, incluyendo las copias

de las certificaciones para brindar asistencia técnica emitidas por el fabricante de los equipos que posee el Banco, c) El 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 al ofertante, al iniciar el contrato y la veces que se estime conveniente durante la vigencia del contrato, d) El contratista proporcionara el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del Banco, salvo que la clase de reparación amerite el traslado del equipo al taller central del ofertante, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco, e) El contratista realizara 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 presente contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a los quince días calendario 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 ofertante, exime de toda responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, en consecuencia, los problemas atribuibles a las condiciones físicas y eléctricas de los equipos serán asumidos por el ofertante, f) 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 del Banco, ubicadas en el kilómetro. diez y medio de la carretera que conduce al Puerto La Libertad, Santa Tecla, g) El contratista dará la asistencia y el soporte técnico necesarios para la implementación de nuevas versiones, parches o mejorar según convenga a los intereses del Banco para lo cual deberá entregar toda la documentación necesaria en medio magnético o impreso, h) El contratista entregara un informe cada cuatro meses de los detalles de los incidentes y/o problemas manejados 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, i) El contratista deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos, de acuerdo al formato anexo. **CONDICIONES ESPECIFICAS:** a) La Contratista brindara cincuenta horas de asistencia local de primer nivel y cincuenta horas de asistencias remota por parte del soporte de segundo nivel para el mantenimiento correctivo en la plataforma IVR Tritón Contarra instalada en el Banco; b) Las horas de asistencia tanto de primer nivel como del segundo nivel estarán como

tiempo disponible durante el periodo de este contrato, es decir que el Banco demandará la utilización de dichas horas en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, **c)** La contratista desarrollara la configuración del dialogo Back End por medio de TCP IP Socket de acuerdo a lo estipulado por el Banco durante la vigencia del contrato. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** La contratista brindara el mantenimiento preventivo el cual incluye toda medida encaminada a prevenir fallas y a extender la vida útil de los equipos, así como del software de sistema operativo y utilitarios; este servicio de soporte está orientado a anticipar problemas de hardware o software que puedan interrumpir la continuidad de la plataforma operativa; **El mantenimiento preventivo de hardware contempla:** **a)** Limpieza (interna y externa); **b)** Verificación de estado de los cables conectados al equipo; **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 incluirá las recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias; **El mantenimiento preventivo de software contempla:** **a)** Inspección, pruebas, evaluación y afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento; **b)** Instalación de actualizaciones y parches publicados por ADR Technologies, cuando sea necesario; **d)** Revisión de logs y archivos del sistema; **e)** 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. **La Contratista deberá:** **a)** Brindar el mantenimiento preventivo tres veces al año en base a un calendario de visitas de común acuerdo con el Banco; **b)** Facilitar al Banco el acceso a las nuevas versiones y parches del software que sean liberadas por el fabricante dentro de la vigencia del contrato de servicio, así como facilitar el recurso necesario para la migración de la versión, si el Banco así lo requiere; **c)** 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; **d)** Llevar a un registro de las actividades ejecutadas en función del cumplimiento del servicio ofertado. El Banco tendrá acceso a esta bitácora de servicios; **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 BFA y que el Banco no pueda resolver con el personal interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware, el 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 defectos 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 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: dos días. **NO CRITICA**, tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o a una hora mutuamente convenida con el Banco, posterior a las veinticuatro horas; tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: una semana. Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles y no hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el Banco reporta la falla a la Contratista y el momento en que éste 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 descripción anterior y que se detalla en la TABLA 1 que forma parte del contrato un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la Contratista corregir la falla y dejar funcionando correctamente el equipo del BFA. Para problemas de Software, la Contratista proporcionara la asistencia técnica necesaria a fin de solventar el problema de forma local en conjunto con el personal interno del Banco de acuerdo a las siguientes situaciones: Tipo de Modificación requerida a solventar: **LEVE**: una modificación a nivel de la capa cliente, de presentación, local o de leve impacto (no pone en riesgo la integridad de todo el sistema); tipo de participación por la Contratista: asesoría técnica y supervisión para que cumpla con los estándares de la fábrica (el fabricante deberá ser notificado como mínimo); **MEDIA**: Modificación a nivel de la capa de lógica del negocio pero que no pone en riesgo la integridad del sistema; tipo de participación por la Contratista: el desarrollo deberá

realizarse bajo la responsabilidad del soporte local con la asistencia y supervisión remota del fabricante, para que cumpla con las normas y estándares establecido. **MAYOR O CRITICA:** cualquier modificación en el núcleo del sistema y que ponga en riesgo la integridad del sistema, los estándares de fabricación o que por la criticidad del problema el Banco así lo decida. Tipo de participación por el contratista: será desarrollado por el fabricante, el soporte local y el Banco podrá colaborar a discreción del fabricante. La asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas de hardware se proporcionará en las instalaciones del BFA, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluyendo los días feriados, para problemas de software se requiere una asistencia ocho por seis (de Lunes a Sábado de las ocho horas a las diecisiete horas); **PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: **a)** El BFA 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 la Contratista; **b)** A partir del reporte de la falla efectuado por el BFA, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos de la descripción y detalle en la TABLA 1 que forma parte del contrato para realizar sus actividades; **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; **PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** **a)** El BFA 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 el contratista; **b)** A partir de la solicitud de asistencia efectuado por el BFA, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados de la descripción y detalle en la TABLA 1 que forma parte del contrato, para realizar sus actividades; **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; y **d)** La Contratista deberá hacerse presente en el Banco a través de su personal técnico, al menos una vez al mes, con el objetivo de inspeccionar y dar seguimiento al comportamiento de la plataforma sujeta al mantenimiento. **II) PRECIO Y FORMA DE**

PAGO: El precio total por el suministro de servicios objeto del presente contrato asciende a la suma de **DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA DÓLARES 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, según cuadro de oferta técnica-económica que forma parte del presente contrato, monto que será pagado por el Banco por medio de doce cuotas mensuales, fijas, vencidas y sucesivas de **UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**. Los pagos se efectuarán a más tardar diez días hábiles después de haber retirado el respectivo “Quedan” en el Departamento Administrativo del Banco. La Contratista deberá abrir una cuenta corriente o de ahorros en cualquier Agencia del Banco, para que éste le efectúe el pago en forma segura, ágil y oportuna. Mensualmente, el Departamento Administrativo enviará a la UACI los Comprobantes de Créditos Fiscal cancelados; así también, al final de cada mes los Administradores del Contrato por parte del Banco enviarán a la misma Unidad las Actas de Recepción de los servicios proporcionados. **III) PLAZO:** El plazo de los servicios objeto del presente contrato es de **DOCE MESES**, contados, a partir de la orden de inicio que emitirán el Administrador del contrato por parte del Banco. **IV) 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 SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO DOLARES 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, la cual tendrá una vigencia de **CATORCE MESES**, a partir de la fecha que conste en la orden de inicio escrita que emitirá el Administrador del Contrato por parte del Banco, 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: 1) Si el Banco revoca el contrato por motivos debidamente justificados y comprobados, 2) Si el Banco comprueba que el contratista ha cometido fraude para la obtención del contrato, 3) Por incumplir el contratista en alguna de las cláusulas consignadas en el contrato, sin causa justificada a criterio del Banco, 4) Por prestar un servicio deficiente a juicio del Banco, 5) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al doce por ciento (12%) del valor total del contrato, incluyendo en su caso, modificaciones posteriores, si las hubiere,

6) Por extinción del contrato por causa imputable al contratista, 7) Por incurrir cualquiera de los contratantes en una causal de caducidad, 8) Por no emitir y presentar los informes en las fechas establecidas en la contratación y 9) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. **V) SUBCONTRATACION:** El contratista no podrá subcontratar con terceros para cumplir con las obligaciones o parte de éstas que adquiera con el Banco. **VI) CESION:** El contratista no podrá ceder en todo o en parte el contrato a ninguna persona natural o jurídica, nacional o extranjera, 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 contrato. **VII) OBLIGACIONES DEL BANCO (COMPROMISO PRESUPUESTARIO):** El Banco hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias correspondientes. **VIII) RECURSOS FINANCIEROS:** Los fondos para la contratación de estos servicios, provienen de recursos propios del Banco. **IX) CLAUSULA PENAL:** En caso de incumplimiento del contrato por causa imputable al contratista, no mediando fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, éste se somete a lo establecido en el Artículo ochenta y cinco de la LACAP; el incumplimiento o deficiencia total o parcial dará lugar a la terminación del contrato. **X) PLAZO PARA RECLAMOS:** Si existieren reclamos, el Banco los formulará desde el inicio del servicio y hasta sesenta días después de vencido el contrato, y si esto no ocurriera se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte del contratista, salvo disposición legal expresada en el contrato. **XI) CADUCIDAD:** El contrato caducará si el contratista incurre en las causales siguientes: a) Si se comprobare haber cometido fraude para la obtención de este proceso, b) Por proporcionar información falsa, c) Por falta de presentación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, d) Por incumplir o contravenir cualquiera de las cláusulas a las que queda sujeto, e) Por proporcionar un servicio deficiente a juicio del Banco, f) Cuando las multas hubiesen alcanzado un monto equivalente al 12% del valor total del contrato, incluyendo en su caso, modificaciones posteriores, si las hubiere, g) Incumplimiento de cualquier otra obligación contractual, h) Por incurrir cualquiera de los contratantes en una causal de caducidad, j) Por mutuo acuerdo de ambas partes, y k) Por las demás que determine la LACAP o el contrato. Si el contrato se extingue por una causa imputable al Banco, éste responderá del pago de los daños y perjuicios que por tal causa favorecieren al contratista, cuando el contrato se extinga por causa imputable al contratista, el Banco hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato y deberá el contratista además, indemnizar al Banco por los daños y perjuicios ocasionados en lo que exceda del importe de la citada garantía de

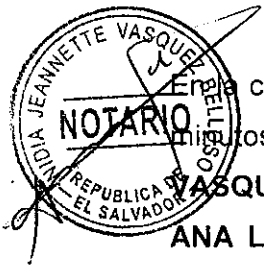
conformidad al artículo cien de la LACAP. **XII) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA:** artículo ochenta y tres y ochenta y tres- A. De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado, ampliado y/o prorrogado en cualquiera de sus partes de conformidad con la LACAP, para lo cual el Banco emitirá la correspondiente resolución, la cual será firmada por ambas partes. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Los términos de referencia; b) Aclaraciones; c) Consultas; d) La Oferta; e) El memorándum de fecha catorce de octubre de dos mil quince, dirigido por el Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional UACI a.i., del Banco, al Gerente General del mismo, éste adjudicó el día catorce de octubre de dos mil quince, el suministro de dichos servicios; f) Garantía; y g) 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) ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** El Administrador del Contrato será el señor José Jeobani Velásquez, administrador de Sistemas o quien haga sus veces, quien actuará en representación del Banco, y será el responsable de velar por el cumplimiento de las cláusulas del contrato y del control del vencimiento del mismo, de conformidad a lo establecido en el Artículo ochenta y dos- Bis de la LACAP. **XVIII) SOLUCION DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el procedimiento de ARREGLO DIRECTO establecido en los Artículos ciento sesenta y uno, ciento sesenta y tres y ciento sesenta y cuatro de la LACAP. Agotado el procedimiento de arreglo directo, si el litigio o controversia persistiere, ambas partes podrán recurrir al arbitraje de conformidad al artículo ciento sesenta y dos 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: Calle Siemens, número cuarenta y tres, Parque Industrial Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad; y el Banco, 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 los 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, a los veintidós días del mes de octubre de dos mil quince.


ANA LILIAN VEGA TREJO

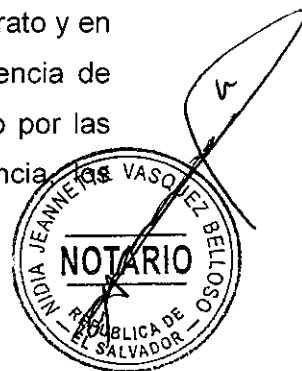

WALTER JOSÉ MORÁN DOMINGUEZ



En la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a las once horas con treinta minutos del día veintidós de octubre de dos mil quince. Ante mí, **NIDIA JEANNETTE VASQUEZ BELLOSO** Notario, del domicilio de Santa Tecla y San Salvador, comparece **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 su Documento Único de Identidad número cero cero quinientos un mil novecientos treinta y tres - nueve, y 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 **WALTER JOSE MORAN DOMINGUEZ**, de cuarenta y cuatro años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a quien no conozco y por ello identifico con su Documento Único de Identidad número cero cero setecientos mil cuatrocientos ochenta y ocho- cinco, con Número de Identificación Tributaria cero cuatrocientos veintiséis- cero noventa y un mil ciento sesenta y nueve- ciento uno- cinco, quien actúa en nombre y representación de la Sociedad “**SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA**”, que puede abreviarse “**SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, S.A.**”, del domicilio de la ciudad de Antiguo

Cuscatlán, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-
doscientos ochenta mil setecientos seis- ciento cinco- cinco, en su calidad de
Administrador Único propietario y Representante Legal de la misma, en adelante
denominada **“La Contratista”**; quienes me presentan el documento que antecede, suscrito
en esta ciudad, este mismo día, que en cinco hojas de papel común, 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:
**“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA
PLATAFORMA IVR CONTARRA”** ; y de conformidad al memorándum de fecha catorce de
octubre de dos mil quince, dirigido por el Jefe de la Unidad de Adquisiciones y
Contrataciones Institucional UACI, a.i. del Banco, al Gerente General del mismo, éste
adjudicó el catorce de octubre de dos mil quince, el suministro de dichos servicios, por lo
que, por medio de este documento han convenido en suscribir el presente contrato
SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA
PLATAFORMA IVR CONTARRA, 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 es contar con el soporte
técnico necesario para el manejo de incidentes tanto de hardware como software
instalado para la Banca Electrónica, que comprende lo siguiente: **MANTENIMIENTO
PREVENTIVO DEL HARDWARE**, que incluye limpieza interna y externa, verificación de
los estados de los cables, revisión de recursos sujetos a mantenimiento, 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, tres mantenimientos preventivos al año; **MANTENIMIENTO
PREVENTIVO DEL SOFTWARE**, que incluye inspección, pruebas, evaluación, y
afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento, instalación de
actualizaciones y parches publicados por el fabricante, cuando sea necesario, revisión de
logs y archivos del sistema, 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, tres
mantenimientos preventivos al año; **MANTENIMIENTO CORRECTIVO** veinticuatro por
siete por trescientos sesenta y cinco días, incluyendo días festivos, para problemas de
Hardware y asistencia ocho por seis de lunes a sábado de ocho a.m., a cinco p.m., para

problemas de software; Desarrollo y Re-configuración del dialogo Back End a través de TPC IP Socket de las aplicaciones IVR y cincuenta horas de asistencia local de primer nivel y cincuenta horas de asistencia remota de segundo nivel; y todo lo establecido en las condiciones generales y específicas que se detallan a continuación: **CONDICIONES GENERALES:** El contratista está autorizado por ADR Technologies para brindar el servicio requerido por el Banco, los cuales abarcan brindar servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y programas de la plataforma IVR CONTARRA. Para lo cual presenta carta de autorización de distribuidor autorizado para dar soporte a la plataforma Contarra extendidas por el fabricante del software SUPRANETCOM, esta autorización con vigencia durante el plazo del contrato con el Banco; b) El contratista cuenta localmente con el personal técnico certificado por el fabricante de los equipos y programas para prestar el servicio técnico solicitado durante el plazo del contrato con el Banco, para lo cual presenta la documentación pertinente. Este 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 al Banco, en cuyo caso deberá remitir el proveedor al Banco los documentos que comprueben la relación laboral del técnico sustituto y el currículum, incluyendo las copias de las certificaciones para brindar asistencia técnica emitidas por el fabricante de los equipos que posee el Banco, c) El 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 al ofertante, al iniciar el contrato y la veces que se estime conveniente durante la vigencia del contrato, d) El contratista proporcionara el servicio de mantenimiento y de reparación en las instalaciones del Banco, salvo que la clase de reparación amerite el traslado del equipo al taller central del ofertante, en cuyo caso no deberá haber costo alguno, por ningún concepto para el Banco, e) El contratista realizara 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 presente contrato, remitiendo al Banco el informe respectivo en un plazo no mayor a los quince días calendario 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 ofertante, exime de toda responsabilidad al Banco por las condiciones y requisitos de funcionamiento de dichos equipos, en consecuencia



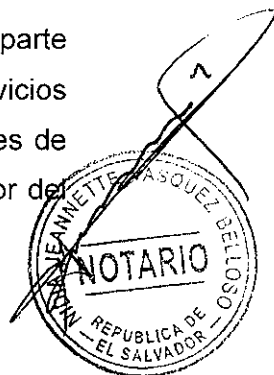
problemas atribuibles a las condiciones físicas y eléctricas de los equipos serán asumidos por el ofertante, f)} Todos los servicios y/o repuestos utilizados en los mantenimientos correctivos deberán ser entregados e instalados en los equipos ubicados en el Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, ubicadas en el kilómetro. diez y medio de la carretera que conduce al Puerto La Libertad, Santa Tecla, g) El contratista dará la asistencia y el soporte técnico necesarios para la implementación de nuevas versiones, parches o mejorar según convenga a los intereses del Banco para lo cual deberá entregar toda la documentación necesaria en medio magnético o impreso, h) El contratista entregara un informe cada cuatro meses de los detalles de los incidentes y/o problemas manejados 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, i) El contratista deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el Banco con cláusulas punitivas severas por violación de dichos acuerdos, de acuerdo al formato anexo. **CONDICIONES ESPECIFICAS:** a) La Contratista brindara cincuenta horas de asistencia local de primer nivel y cincuenta horas de asistencias remota por parte del soporte de segundo nivel para el mantenimiento correctivo en la plataforma IVR Tritón Contarra instalada en el Banco; b) Las horas de asistencia tanto de primer nivel como del segundo nivel estarán como tiempo disponible durante el periodo de este contrato, es decir que el Banco demandará la utilización de dichas horas en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, c) La contratista desarrollara la configuración del dialogo Back End por medio de TCP IP Socket de acuerdo a lo estipulado por el Banco durante la vigencia del contrato. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO.** La contratista brindara el mantenimiento preventivo el cual incluye toda medida encaminada a prevenir fallas y a extender la vida útil de los equipos, así como del software de sistema operativo y utilitarios; este servicio de soporte está orientado a anticipar problemas de hardware o software que puedan interrumpir la continuidad de la plataforma operativa; **El mantenimiento preventivo de hardware contempla:** a) Limpieza (interna y externa); b) Verificación de estado de los cables conectados al equipo; 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 incluirá las recomendaciones técnicas en caso de ser necesarias; **El mantenimiento preventivo de software contempla:** a) Inspección, pruebas, evaluación y afinamientos de la configuración del software sujeto a mantenimiento; b) Instalación de actualizaciones y

parches publicados por ADR Technologies, cuando sea necesario; **d)** Revisión de logs y archivos del sistema; **e)** 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. **La Contratista deberá:** **a)** Brindar el mantenimiento preventivo tres veces al año en base a un calendario de visitas de común acuerdo con el Banco; **b)** Facilitar al Banco el acceso a las nuevas versiones y parches del software que sean liberadas por el fabricante dentro de la vigencia del contrato de servicio, así como facilitar el recurso necesario para la migración de la versión, si el Banco así lo requiere; **c)** 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; **d)** Llevar a un registro de las actividades ejecutadas en función del cumplimiento del servicio ofertado. El Banco tendrá acceso a esta bitácora de servicios; **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 BFA y que el Banco no pueda resolver con el personal interno. Para el caso en que la falla se deba a problemas de hardware, el 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 defectos 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 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: dos días. **NO CRITICA**, tiempo máximo para respuesta telefónica: cuatro horas; tiempo máximo para respuesta en el sitio: veinticuatro horas o a una hora mutuamente convenida con el Banco, posterior a las veinticuatro horas; tiempo máximo para habilitar la funcionalidad del sistema: una semana. Los tiempos establecidos incluyen horas continuas hábiles y no hábiles, y se entiende que es el plazo que transcurre entre el momento en que el Banco reporta la falla.



a la Contratista y el momento en que éste 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 descripción anterior y que se detalla en la TABLA 1 que forma parte del contrato un equipo de su propiedad con capacidad similar y compatible con los del Banco, para que éste pueda continuar el procesamiento normal de sus aplicaciones sin costo adicional y durante el tiempo que le tome a la Contratista corregir la falla y dejar funcionando correctamente el equipo del BFA. Para problemas de Software, la Contratista proporcionará la asistencia técnica necesaria a fin de solventar el problema de forma local en conjunto con el personal interno del Banco de acuerdo a las siguientes situaciones: Tipo de Modificación requerida a solventar: **LEVE:** una modificación a nivel de la capa cliente, de presentación, local o de leve impacto (no pone en riesgo la integridad de todo el sistema); tipo de participación por la Contratista: asesoría técnica y supervisión para que cumpla con los estándares de la fábrica (el fabricante deberá ser notificado como mínimo); **MEDIA:** Modificación a nivel de la capa de lógica del negocio pero que no pone en riesgo la integridad del sistema; tipo de participación por la Contratista: el desarrollo deberá realizarse bajo la responsabilidad del soporte local con la asistencia y supervisión remota del fabricante, para que cumpla con las normas y estándares establecido. **MAYOR O CRITICA:** cualquier modificación en el núcleo del sistema y que ponga en riesgo la integridad del sistema, los estándares de fabricación o que por la criticidad del problema el Banco así lo decida. Tipo de participación por el contratista: será desarrollado por el fabricante, el soporte local y el Banco podrá colaborar a discreción del fabricante. La asistencia para el mantenimiento correctivo para problemas de hardware se proporcionará en las instalaciones del BFA, sin límites de tiempo, las veinticuatro horas del día, todos los días del año, incluyendo los días feriados, para problemas de software se requiere una asistencia ocho por seis (de Lunes a Sábado de las ocho horas a las diecisiete horas); **PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** El procedimiento que la Contratista realizará es el siguiente: **a)** El BFA 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 la Contratista; **b)** A partir del reporte de la falla efectuado por el BFA, la Contratista

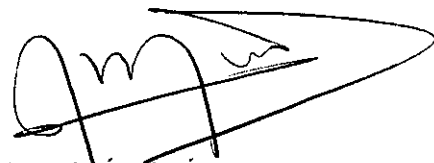
dispondrá de los tiempos establecidos de la descripción y detalle en la TABLA 1 que forma parte del contrato para realizar sus actividades; c) La Contratista deberá presentar por escrito al Departamento de Producción de la Gerencia de Sistemas del Banco, por cada llamada de servicio, el diagnóstico y las actividades ejecutadas para superar la falla; **PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA Y SOPORTE TECNICO:** a) El BFA 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 el contratista; b) A partir de la solicitud de asistencia efectuado por el BFA, la Contratista dispondrá de los tiempos establecidos para el tipo de llamada No Crítica, indicados de la descripción y detalle en la TABLA 1 que forma parte del contrato, para realizar sus actividades; 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; y d) La Contratista deberá hacerse presente en el Banco a través de su personal técnico, al menos una vez al mes, con el objetivo de inspeccionar y dar seguimiento al comportamiento de la plataforma sujeta al mantenimiento. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El precio total por el suministro de servicios objeto del presente contrato asciende a la suma de **DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CUARENTA DÓLARES 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, según cuadro de oferta técnica-económica que forma parte del presente contrato, monto que será pagado por el Banco por medio de doce cuotas mensuales, fijas, vencidas y sucesivas de **UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**. Los pagos se efectuarán a más tardar diez días hábiles después de haber retirado el respectivo "Quedan" en el Departamento Administrativo del Banco. La Contratista deberá abrir una cuenta corriente o de ahorros en cualquier Agencia del Banco, para que éste le efectúe el pago en forma segura, ágil y oportuna. Mensualmente, el Departamento Administrativo enviará a la UACI los Comprobantes de Créditos Fiscal cancelados; así también, al final de cada mes los Administradores del Contrato por parte del Banco enviarán a la misma Unidad las Actas de Recepción de los servicios proporcionados. **III) PLAZO:** El plazo de los servicios objeto del presente contrato es de **DOCE MESES**, contados, a partir de la orden de inicio que emitirán el Administrador del

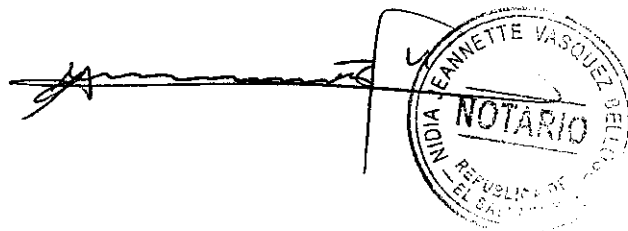


contrato por parte del Banco; y bajo las demás condiciones y estipulaciones consignadas en el citado documento. **Y ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que aparecen en el documento que se legaliza, por haber sido puestas por ellos de su puño y letra, así como todos los conceptos y obligaciones 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, , **con relación a la primer compareciente:** **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)** El memorándum de fecha catorce de octubre de dos mil quince, dirigido por el Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional UACI, a.i. del Banco, al Gerente General del mismo, éste adjudicó el catorce de octubre de dos mil quince, el suministro de dichos servicios y la celebración del presente contrato, **y con relación al segundo y tercer compareciente**, por haber tenido a la vista: **a)** El testimonio de la escritura matriz de constitución de la Sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las doce horas del día veinticinco de julio de dos

mil seis, ante los oficios notariales de Ramón Antonio Morales Quintanilla, inscrita en el Registro de Comercio el dieciséis de agosto de dos mil seis, al número CUARENTA Y CUATRO del Libro DOS MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE del Registro de Sociedades del Registro de Comercio; **b)** El testimonio de la escritura matriz de Modificación al Pacto Social por Cambio de Denominación, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las doce horas del día dieciséis de septiembre de dos mil once, ante los oficios notariales de Ramón Antonio Morales Quintanilla, inscrita en el Registro de Comercio el siete de noviembre de dos mil once, al número VEINTINUEVE del Libro DOS MIL OCHOCIENTOS VEINTISEIS del Registro de Sociedades del Registro de Comercio; **c)** Certificación de la Credencial de Elección del administrador único propietario y suplente de la Sociedad “SYSTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA”, que puede abreviarse “SYSTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, S.A.”, expedida por Walter José Moran Domínguez, en su calidad de Secretario de la misma, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, el día trece de noviembre de dos mil catorce, de la que consta que los señores WALTER JOSE MORAN DOMINGUEZ, y ROBERTO EUGENIO BONILLA STEINVORTH, fueron electos en los cargos de Administrador Único Propietario y Administrador Único Suplente respectivamente, para el período que finalizara el once de noviembre de dos mil dieciséis, inscrita el día veintiséis de noviembre de dos mil catorce; al número SESENTA Y UNO del Libro TRES MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE, del Registro de Sociedades del Registro de Comercio. Así se expresaron las comparecientes a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial que consta en cinco 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


WALTER JOSÉ MORÁN DOMINGUEZ



**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE
SISTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A. A FAVOR BANCO DE FOMENTO
AGROPECUARIO**

Santa Tecla, veintidós de octubre de dos mil quince, la Sociedad **SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA**, que puede abreviarse **“SISTEMS ENTERPRISE, EL SALVADOR, S.A.”**, del domicilio de la ciudad de Antiguo Cuscatlán, titular del Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - doscientos ochenta mil setecientos seis - ciento cinco - cinco, que en el presente acuerdo se denominará **SISTEMS ENTERPRISE**, constituida con arreglo a las leyes de la República de El Salvador, representada por **WALTER JOSE MORAN DOMINGUEZ**, de cuarenta y cuatro años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número cero cero setecientos mil cuatrocientos ochenta y ocho- cinco, con Número de Identificación Tributaria cero cuatrocientos veintiséis - cero noventa y un mil ciento sesenta y nueve - ciento uno - cinco, “actuando en su calidad de Representante Legal de la misma, declaran el acuerdo en la obligación y de confidencialidad que consta de las siguientes cláusulas:

1. **SISTEMS ENTERPRISE** proporcionará bajo contrato los **“SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO EN SITIO Y SUSTITUCION DE PARTES DE LA PLATAFORMA IVR CONTARRA”**, 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 **SISTEMS ENTERPRISE**, y todos los actos que sean su consecuencia, constituyen Información Confidencial.
3. Por parte de **SISTEMS ENTERPRISE**, 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 **SISTEMS ENTERPRISE** responderá por ellas, lo cual es extensible a nivel de la persona 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 del Banco, una vez finalizado los servicios.
4. **SISTEMS ENTERPRISE** estará liberada de su obligación de guardar secreto respecto de la Información Confidencial que:
 - a) Pruebe a satisfacción del Banco que era conocida por **SISTEMS ENTERPRISE** con anterioridad a estos servicios o cualquier otro servicio que ésta preste al Banco.
 - b) Sea públicamente conocida, o de carácter publico u oficioso sin que ello resulte de un incumplimiento por parte de **SISTEMS ENTERPRISE** 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, **SISTEMS ENTERPRISE** podrá revelar solamente la mínima

Información Confidencial necesaria para cumplir con la exigencia que se le impone, siempre que inmediatamente de hecho el requerimiento haya notificado al Banco tal circunstancia. Este derecho podrá ser ejercido por parte de SYSTEMS ENTERPRISE no antes del día inmediato anterior al vencimiento del plazo para proveer esa información, y sólo si subsiste el requerimiento.

5. SYSTEMS ENTERPRISE consiente que:
 - a) El Banco no otorga ninguna garantía respecto de la Información Confidencial, salvo que es de su propiedad y tiene el derecho de revelarla.
 - b) La Información Confidencial puede contener errores o ser inaplicable al destino para el cual fue elaborada.
 - c) SYSTEMS ENTERPRISE 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.
 - d) La Información Confidencial tiene un valor estratégico para el Banco y por lo tanto, su divulgación es altamente perjudicial para el alcance de los objetivos del Banco.
 - e) Los documentos entregables y papeles de trabajo serán de acceso exclusivo para los responsables de SYSTEMS ENTERPRISE que presta los servicios objeto de este instrumento.

6. Del mismo modo, SYSTEMS ENTERPRISE 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. SYSTEMS ENTERPRISE 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 SYSTEMS ENTERPRISE por el incumplimiento de lo estipulado en este documento, de los perjuicios directos o indirectos previstos e imprevistos, que tal revelación no autorizada pudiere originar al Banco sanciones legales procedentes de las relaciones con sus clientes u otra institución obligada por ley o por la relaciones comerciales.
Así mismo se deja constancia que, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla en las instalaciones del Banco, SYSTEMS ENTERPRISE debe regirse en el estricto cumplimiento a las normas sobre secreto comercial/industrial/técnica y protección de datos de las personas, empresas relacionadas y sus clientes y como consecuencia, la responsabilidades civiles administrativas y/o penales emanadas como causales de violaciones a este acuerdo y que se aplicarán a SYSTEMS ENTERPRISE. A efecto de asegurar el estricto cumplimiento de Systems Enterprise asumirán las siguientes sanciones económicas 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 SYSTEMS ENTERPRISE y comprobada por el Banco, serán honradas por SYSTEMS ENTERPRISE 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 SYSTEMS ENTERPRISE 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 de los contratos sean aplicables, serán sancionados con un 10% hasta el 100% del monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato.
 - d) Las sanciones económicas serán aplicada durante la vigencia del contrato y SYSTEMS ENTERPRISE contará con 15 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.

8. Cualquier violación a estos acuerdos tendrán como consecuencia la aplicación de las sanciones establecidas en el contrato y las que determine la LACAP 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 SYSTEMS ENTERPRISE y el otro en poder del Banco.



WALTER JOSE MORAN DOMINGUEZ, Administrador Único de la Sociedad **SYSTEMS ENTERPRISE EL SALVADOR, S.A.**

