

CONTRATO No. 107/2021

NOSOTROS: MARIA LUISA HAYEM BREVÉ, de [REDACTED] años de edad, Licenciada [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] con Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED] actuando en nombre y representación en mi calidad de Ministra de Economía del MINISTERIO DE ECONOMÍA, de la República de El Salvador Institución Pública, del domicilio de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED] calidad que demuestro con la siguiente documentación: a) Ejemplar del Diario Oficial número [REDACTED] Tomo [REDACTED] del día [REDACTED] en el cual aparece publicado el Acuerdo Ejecutivo número [REDACTED] de fecha [REDACTED] suscrito por el Presidente de la República, Nayib Armando Bukele Ortiz; y b) Certificación del Acta de las [REDACTED]

que aparece en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, de la que consta que fui juramentada como acto previo a la toma de posesión de mi cargo, expedida por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, en su carácter de Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, el día referido, que en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**CONTRATANTE**" o "**MINEC**", por una parte y por la otra,

FERNANDO ARTURO TURCIOS SILVA, de [REDACTED] años de edad, [REDACTED] del domicilio [REDACTED] portador de mi Documento

Único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

actuando en mi calidad de Apoderado Especial Administrativo de la Sociedad **ESCUCHA (PANAMA) S. A., SUCURSAL EL SALVADOR**, de [REDACTED] y que opera en El Salvador por medio de una Sucursal legalmente establecida, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED] calidad que compruebo mediante: Escritura pública de Poder Administrativo otorgado a mí favor, en la ciudad de [REDACTED]

[REDACTED] el día [REDACTED] por el señor David Jeremy Holliday, en su calidad de Apoderado General Administrativo, Fiscal, Laboral y para Licitaciones de la Sociedad, ante los oficios [REDACTED]

[REDACTED] e inscrito en el Registro [REDACTED]

[REDACTED] quien en este instrumento me denominaré "**CONTRATISTA**", y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente Contrato proveniente del proceso promovido mediante Licitación Abierta DR-CAFTA LA No. 04/2021-MINEC, denominada "**SUMINISTRO DE SERVICIO DE INTERNET DEDICADO PRINCIPAL, MÓVILES, ENLACES DE DATOS METROPOLITANOS Y DEPARTAMENTALES, FIRMA ELECTRÓNICA PARA EL MINISTERIO DE ECONOMÍA**", adjudicado mediante Resolución número [REDACTED]

[REDACTED] de conformidad a la Ley de Adquisiciones

y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento, que en adelante se denominará RELACAP, y las cláusulas que se detallan a continuación: **I. OBJETO DEL CONTRATO.** Establecer y regular las relaciones, derechos y obligaciones de las partes contratantes, a efecto de que la Contratista proporcione el suministro de servicio de internet dedicado principal, móviles, enlaces de datos Metropolitanos y departamentales, firma electrónica para el Ministerio de Economía, distribuida de la siguiente manera: LOTE IV, el cual deberá ser proporcionado en el plazo y la forma establecida en la oferta económica presentada por la Contratista, y aceptada por la Contratante, así como en el presente Contrato. A efecto de garantizar el cumplimiento del servicio, el Contratante podrá realizar todas las gestiones de control, en los aspectos técnicos, financieros, legales y contables, que razonablemente considere necesarias para salvaguardar los intereses Institucionales que se persiguen. **II. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral de este Contrato los siguientes documentos: a) Bases de Licitación; b) Oferta del servicio presentada por la Contratista y aceptada por la Contratante; c) Resolución de Adjudicación; d) Aclaración No. 1 de fecha ocho de enero de dos mil veintiuno; e) Garantía de Cumplimiento de Contrato; y, f) Las resoluciones modificativas en su caso, y otros documentos que emanaren del presente Contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. Es entendido y aceptado que este Contrato se antepone a toda comunicación previa, entendimiento de acuerdo, ya sean verbales o escritos entre las partes. En caso de ambigüedad, duda o discrepancia en la interpretación del Contrato y otros documentos contractuales, prevalecerá el texto de este Contrato. **III. FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con el Fondo General Presupuestario 2021 GOES para lo cual se ha verificado la correspondiente asignación presupuestaria. El Contratante se compromete a cancelar a la Contratista la cantidad de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,955.00)**, monto que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios IVA los cuales se realizarán mediante diez pagos mensuales vencidos y sucesivos de TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$395.50) cada uno. Distribuidos conforme al detalle siguiente:

| ESCUCHA (PANAMA), S.A. SUCURSAL EL SALVADOR | | |
|---|------------------------------|--|
| LOTE | DESCRIPCIÓN | MONTO POR 10 MESES CON IVA Y OTRO IMPUESTO |
| LOTE IV | Internet Dedicado Redundante | \$3,955.00 |

La Contratista presentará la factura de Consumidor Final al Administrador de Contrato, para que éste la remita a la Unidad Financiera Institucional quien emitirá el respectivo Quedan, el cual se hará efectivo en un plazo estimado de sesenta días posteriores a su otorgamiento. Previo a cada pago será firmada el Acta de Recepción por el Administrador de Contrato y la Contratista, a satisfacción de ambas partes. El precio incluye el trece por ciento (13%) del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA). Por Resolución No. 12301-NEX-2220-2007 pronunciada por la Dirección General de Impuestos Internos del Ministerio de Hacienda, el día cuatro de diciembre de dos mil siete,

el MINEC ha sido designado agente de retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, por lo que se retendrá el uno por ciento como anticipo al pago de este impuesto, en toda factura igual o mayor a cien dólares de los Estados Unidos de América que se presente al cobro, en cumplimiento a lo que dispone el artículo ciento 162 del Código Tributario. **IV. PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA.** La vigencia del presente Contrato es de diez (10) meses, contados a partir del mes de marzo al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno. **V. GARANTÍA.** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato la Contratista otorgará a favor del ESTADO Y GOBIERNO DE EL SALVADOR EN EL RAMO DE ECONOMÍA, Garantía de Cumplimiento de Contrato, de conformidad al artículo 35 de la LACAP, equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, consistente en fianza emitida por institución bancaria, aseguradora o afianzadora, debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador, la cual tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la suscripción del Contrato y deberá entregarse a la UACI del MINEC, dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que reciba copia del Contrato formalizado. En caso de incumplimiento del Contrato, el MINEC hará efectiva dicha garantía en los casos siguientes: a) Incumplimiento injustificado del plazo contractual; b) Cuando la Contratista no cumpla con lo establecido en las Bases de Licitación; c) Cuando la Contratista no cumpla con las penalizaciones establecidas en el Contrato por incumplimiento del servicio ofrecido; y d) En cualquier otro caso que exista incumplimiento por parte de la Contratista a lo establecido en las cláusulas del Contrato. **VI. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA.** La Contratista se obliga a proporcionar el servicio de internet, de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación y a su oferta técnica y económica presentada, de acuerdo al anexo de este Contrato. **VII. PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.** Si durante la ejecución del Contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de la Contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el artículo 160 de la LACAP, para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del Contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el artículo 158 Romano V letra b) de la LACAP, relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la Resolución Final. **VIII. ADMINISTRADOR DE CONTRATO.** La Administración del presente Contrato estará a cargo del Ingeniero Fredy Alexander Lemus López, Jefe de la División de Infraestructura y Soporte de la Dirección de Tecnologías de la Información, quien será el encargado de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato con base a lo que establecen los artículos 82 Bis, 122 de la LACAP, 42 inciso 3º, 74, 75 inciso 2º, 77, 80 y 81 del RELACAP, debiendo verificar el debido cumplimiento de las obligaciones contractuales e informar a la UACI cualquier inconformidad, a efecto de hacer efectiva la aplicación de las sanciones con base al artículo 85 de la LACAP. **IX. ACTA DE RECEPCIÓN.**

Corresponderá al Administrador de Contrato en coordinación con la Contratista, la elaboración y firma del Acta de Recepción, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo 77 del RELACAP.

X. MODIFICACIÓN. El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en su plazo y vigencia antes de su vencimiento, de conformidad a lo establecido en los artículos 83-A de la LACAP, debiendo emitir el Contratante la correspondiente Resolución Modificativa, y la Contratista en caso de ser necesario, deberá modificar o ampliar los plazos y montos de las garantías de Cumplimiento de Contrato según lo indique el Contratante y formará parte integral de este Contrato.

XI. PRÓRROGA. Previo al vencimiento del plazo, este Contrato podrá ser prorrogado de conformidad a lo establecido en el artículo 83 de la LACAP y 75 del RELACAP, en cuyo caso se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía, debiendo emitir el Contratante la correspondiente Resolución de Prórroga.

XII. CESIÓN. Salvo autorización expresa del MINEC, la Contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente Contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a su caducidad, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

XIII. CONFIDENCIALIDAD. La Contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el Contratante, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el Contratante lo autorice en forma escrita. La Contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el Contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin.

XIV. SANCIONES. En caso de incumplimiento de la Contratista, ésta expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas por el Contratante siguiendo el debido proceso.

XV. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS. Se requiere que la Contratista garantice el cumplimiento del servicio, según las condiciones técnicas requeridas por el MINEC, y a la oferta presentada por ella, en caso de incumplimiento se aplicará lo establecido en el artículo 85 de la LACAP.

XVI. OTRAS CAUSALES DE EXTINCIÓN CONTRACTUAL. Este Contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo 93 de la LACAP.

XVII. TERMINACIÓN BILATERAL. Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre que no concurra otra causa de terminación imputable a la Contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del Contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a este Contrato.

XVIII. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del Contrato, las partes los solucionarán amigablemente por medio de arreglo directo. Agotado ese procedimiento, y si la controversia persiste, se sujetará a sede judicial, señalando para tal efecto como domicilio especial el de esta ciudad, a la competencia de cuyos tribunales se someten.

XIX. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO. El Contratante se reserva la facultad de interpretar el presente Contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más

convenga a los intereses del Contratante con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar instrucciones por escrito que a ese efecto considere conveniente. La Contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el Contratante, las cuales le serán comunicadas por medio del MINEC. **XX. MARCO LEGAL.** El presente Contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, y en forma subsidiaria a las leyes aplicables del país a este Contrato. **XXI. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.** El Contratante señala como lugar para recibir notificaciones, las oficinas centrales del MINEC, edificios C-1 y C-2, ubicados en el Plan Maestro, Centro de Gobierno, San Salvador, teléfono: 2590-5710, y la Contratista señala para el mismo efecto la siguiente dirección: [REDACTED]

[REDACTED] todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este Contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones antes señaladas. En fe de lo cual suscribimos el presente Contrato. En la ciudad de San Salvador, a los cuatro días del mes de marzo de dos mil veintiuno.

[REDACTED]

En la ciudad de San Salvador, a las diez horas del día cuatro de marzo de dos mil veintiuno. **ANTE MI, CARLOS MARIO GODÍNEZ FLORES**, Notario de este domicilio, comparece **MARIA LUISA HAYEM BREVÉ**, de [REDACTED] años de edad, Licenciada [REDACTED], del domicilio de [REDACTED] a quien conozco e identifico con su Documento Único de Identidad número [REDACTED] y con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] actuando en nombre y representación en su calidad de Ministra de Economía del MINISTERIO DE ECONOMÍA, de la República de El Salvador Institución Pública, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED], tal como consta en la siguiente documentación: a) Ejemplar del Diario Oficial número [REDACTED] [REDACTED], suscrito por el Presidente de la República, Nayib Armando Bukele Ortiz; y b) Certificación del Acta de las doce horas del día [REDACTED] que [REDACTED] n de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la

República, de la que se advierte que fue juramentada como acto previo a la toma de posesión de su cargo, expedida por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, en su carácter de Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, el día referido, quien en el transcurso del anterior instrumento se denomina **"CONTRATANTE" o "EL MINEC"** por una parte; y por la otra **FERNANDO ARTURO TURCIOS SILVA**, de [REDACTED] de edad, [REDACTED] del domicilio [REDACTED], persona de mi conocimiento y que identifico por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria [REDACTED] actuando en su calidad de Apoderado Especial Administrativo de la Sociedad **ESCUCHA (PANAMA) S. A., SUCURSAL EL SALVADOR**, de [REDACTED] y que opera en El Salvador por medio de una Sucursal legalmente establecida, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] calidad que compruebo mediante: Escritura pública de Poder Administrativo otorgado a su favor, en la ciudad de [REDACTED] el día [REDACTED], por el señor David Jeremy Holliday, en su calidad de Apoderado General Administrativo, Fiscal, Laboral y para Licitaciones de la Sociedad, ante los oficios [REDACTED], e inscrito en el Registro [REDACTED]

[REDACTED] En dicha Escritura el Notario autorizante dio fe de la existencia legal de la sociedad, así como que su naturaleza, denominación y domicilio son los anteriormente expresados, estando facultado el compareciente para que pueda otorgar Contratos como el que antecede, que en el transcurso del presente instrumento se denominará **"CONTRATISTA", Y ME DICEN:** a) Que reconocen como suyas las firmas puestas al pie del instrumento anterior en el orden en el que comparecen por haber sido puesta de su plena intención por los comparecientes en el carácter en que actúan; b) Que reconocen los derechos y obligaciones contenidos en dicho instrumento, el cual ha sido otorgado en esta ciudad y en esta fecha. El referido documento lo he tenido a la vista y doy fe que es relativo a un Contrato que tiene por objeto el **"SUMINISTRO DE SERVICIO DE INTERNET DEDICADO PRINCIPAL, MÓVILES, ENLACES DE DATOS METROPOLITANOS Y DEPARTAMENTALES, FIRMA ELECTRÓNICA PARA EL MINISTERIO DE ECONOMÍA"**, adjudicado mediante Resolución número noventa y seis de fecha doce de febrero de dos mil veintiuno, debiendo proporcionar el servicio de acuerdo a las respectivas Bases de Licitación Abierta DR-CAFTA LA Número cero cuatro/dos mil veintiuno-MINEC y a lo establecido en la Cláusula Primera del mencionado Contrato que autentico; la vigencia del Contrato es a partir del mes de marzo hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno; el precio del mismo es por la cantidad de **TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** monto que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles (IVA), los cuales se realizarán mediante diez pagos mensuales vencidos y sucesivos de TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR cada uno. El Contrato contiene otras cláusulas inherentes a esta clase de instrumentos, a las cuales los comparecientes se obligan en las mismas condiciones que se consignan en el mismo. Y Yo el suscrito



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Notario, DOY FE: de ser auténticas las firmas relacionadas, por haber sido puestas en mí presencia por los comparecientes. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos y alcances legales de la presente Acta Notarial, que consta de dos hojas útiles, habiéndome cerciorado que la conocen, comprenden y por eso la aprueban y suscriben; y leído que les hube todo lo escrito íntegramente en un sólo acto, manifestaron que está conforme a sus voluntades, ratifican su contenido

condancia firmas DOY FE

ANEXO AL CONTRATO No. 107/2021

| CONDICIONES GENERALES PARA TODOS LOS LOTES MENOS EL V, VI Y VII | |
|--|---|
| CONDICIONES GENERALES. | |
| No. | ENLACES TIPO CORPORATIVO |
| 1 | Servicios de Internet dedicado, con ancho de banda garantizado entre la Contratista y el backbone en USA (NAP), el cual debe ser garantizado y no compartido con otros clientes. Con una relación de compresión en los enlaces. 1:1, y simétrico. |
| 2 | Las IP públicas proporcionadas deben ser totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de Listas Negras. Esto debe aplicarse tanto a nivel del rango proporcionado a la institución como al rango general del ISP. Es responsabilidad de la Contratista garantizar esto y hacer las gestiones necesarias para que sean liberadas. Al momento de recibir los servicios de Internet, la Contratista certificará ante el Administrador del Contrato Correspondiente, que las direcciones IP asignadas son totalmente limpias y no clasificadas dentro de ninguna categoría o nivel de Listas Negras. |
| 3 | Las direcciones IP en el extremo del equipo de la Contratista deberán ser de rango privado. Las direcciones públicas serán configuradas dentro de la red de la Institución. |
| 4 | Deberá ser entregado mediante interfaces Ethernet. |
| 5 | Con la solución se deberá proporcionar un servidor de DNS para que opere como servidor de nombres primario o secundario para los sub-dominios de la institución, según demanda del administrador de contrato. |
| 6 | Proporcionar acceso a una herramienta de monitoreo, para revisar el comportamiento de los enlaces contratados. |
| 7 | Proporcionar los enrutadores necesarios para la entrega de los servicios. |
| 8 | La solución a brindar para este servicio deberá ser por un medio de comunicación terrestre (Fibra Óptica, Cobre) especificar. |
| 9 | Todos los servicios de Internet, deberán tener una disponibilidad (SLA) no menor del 99% del tiempo contratado, ello debido a la naturaleza de las operaciones a nivel local e internacional, es esencial contar con un servicio sin interrupciones causadas por fallos del enlace internacional de la Contratista. |
| 10 | Los enlaces deben estar preparados para soportar la característica "Calidad de Servicio" (QoS), para el manejo de servicios que exigen este tipo de configuraciones (como Voz y Video sobre IP). Por lo cual esta función deberá venir configurada en todos los equipos. |
| 11 | Es total responsabilidad de la Contratista asegurar la compatibilidad de los equipos y proveer cualquier otro accesorio o dispositivo necesario para la conexión entre su equipo y los equipos que el Ministerio de Economía proveerá en los que sean necesarios. |
| 12 | Para el caso de los enlaces redundantes, estos deben estar siendo verificados constantemente por la Contratista a efectos de garantizar su disponibilidad en caso de pérdida del enlace principal. |

| CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN APLICABLES A TODOS LOS LOTES | |
|--|--|
| CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION | |
| No. | DETALLE |
| 1 | Toda información (datos o contenido de las aplicaciones y servicios) del contratante que viaje por los medios de comunicación proporcionada por la Contratista, será propiedad del contratante. La Contratista no podrá ejercer ningún derecho sobre la misma. |
| 2 | La Contratista no interceptará ni almacenará ninguna información (datos o contenido de las aplicaciones y servicios) del contratante. Únicamente realizará las actividades de monitoreo solicitadas a efectos de garantizar la disponibilidad del servicio. |
| 3 | La Contratista ejecutará acciones para auxiliar al contratante, en caso que sea solicitado por este último, encaminadas a la gestión de incidentes de seguridad de la información, asociadas con los servicios contratados y derivados de actividades de hackers. |
| 4 | La Contratista debe tener implantados controles de seguridad de la información basados en buenas prácticas aceptadas a nivel internacional, para la gestión de los servicios de comunicaciones y demás aspectos vinculados a éstos. |
| 5 | Se prohíbe a la Contratista revelar cualquier información del contratante que obtenga en la prestación de este servicio, a personas naturales o jurídicas no vinculadas al cumplimiento de lo pactado, asimismo el aprovecharse de esa información para fines comerciales, personales o de terceros. Se exceptúan los procesos de cumplimiento de las leyes vigentes y aplicables en El Salvador. |
| 6 | El Ministerio de Economía se reserva el derecho de solicitar Acta Notarial de Confidencialidad a los concursantes, así como de brindar información clasificada como confidencial o reservada, de acuerdo a las medidas de Seguridad de la Información de la Institución. |

FALLAS Y REPARACIONES

DETALLE

Se considerará que un enlace estuvo inoperable desde el momento que ocurra una falla, presentándose una o más de las situaciones expuestas en lo descrito a continuación, y esta a su vez sea detectada por el MINEC:

La disponibilidad del Servicio se basará en las siguientes condiciones:

1. No se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad, las interrupciones del servicio que pudieran producirse por causas imputables al Ministerio de Economía.
2. El Ministerio de Economía facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por la Contratista, para la resolución de averías o la operatividad del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso quedará fuera del cálculo de la disponibilidad.
3. Los diferentes equipos de línea de la conexión de acceso estarán permanentemente encendidos para todas las interfaces de la red del contratante.
4. Quedan excluidas interrupciones del servicio debidas a causas de fuerza mayor que no estuviesen consideradas por la Contratista, por ejemplo desastres naturales, daños por accidentes en la infraestructura, actos de vandalismo (documentados).

Los enlaces de comunicaciones e Internet se considerarán fuera de servicio o indisponible en los siguientes casos:

- a. Pérdida de la señal en cualquier sentido.
- b. Pérdida de alineación de trama o multitrama (Pérdida de sincronía en las comunicaciones).
- c. Indisponibilidad por fallas del equipamiento con el cual se brinda el servicio: (módems, 2 multiplexores, equipamiento de protección, equipos de ruteo, líneas de transmisión, sistemas de antena, alimentación, etc.)
- d. Indisponibilidad del sistema debido a desvanecimientos en la propagación o atenuación de la señal.
- e. Indisponibilidad del sistema debido a reparaciones.
- f. Indisponibilidad de los distintos enlaces en forma individual.
- g. Indisponibilidad por agotamiento de los recursos (ejemplo: memoria, CPU, etc.) en los equipos de comunicación.
- h. Indisponibilidad por saturación del ancho de banda de los enlaces de comunicación debido a tráfico causado por virus, troyanos, y toda situación considerada como denegación de servicios.

Los daños ocasionados en los equipos involucrados en la solución contratada para el servicio de enlaces de comunicaciones e internet, no tendrá ningún costo adicional para el MINEC en los casos siguientes:

- a. Desconfiguraciones que afecten su funcionalidad.
- b. Fallas de operación normal en los equipos.
- c. Daños en los equipos por fallas en los sistemas de red eléctrica no supervisadas por la Contratista.
- d. Daños en los equipos ocasionados por descargas atmosféricas.

No serán consideradas como casos fortuitos, fallas de operación en los equipos con que se presta el servicio, así como problemas de energía, por no considerar sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS) y plantas eléctricas de respaldo dañadas o con problemas por falta de mantenimiento.

MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS

5 Ante una falla o daño sufrido por el servicio de enlaces e Internet prestados, el contratante dará aviso a la Contratista, quien emitirá el ticket de recepción con un número asignado al requerimiento o reclamo.

6 La Contratista deberá tener un Centro de Atención de Requerimientos para el reporte de fallas o consultas de los servicios (NOC o Help Desk) las 24 horas X 365 días.

7 El mecanismo a utilizar para interponer un requerimiento o reclamo, será por medio de una llamada telefónica, correo electrónico, fax o personalmente, al Centro de Atención de Requerimientos (NOC o Help Desk) de la Contratista, la cual será realizada por la persona designada para ello. El requerimiento o reclamo se considerará atendido o reparado según el caso, cuando los servicios operen de acuerdo a los estándares de calidad del servicio establecidos en este contrato.

FALLAS Y REPARACIONES

DETALLE

| | |
|----|---|
| 8 | <p>Indicar números telefónicos (fijos y celulares), correo electrónico y nombre de la persona responsable de dar seguimiento a los casos reportados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente del NOC 2. Gerente de la Cuenta 3. Gerente Post venta 4. Gerente de Facturación 5. Gerente de Soporte Técnico. <p>Si existiera asignación de personal diferente por horarios, se deberá indicar teléfonos fijos de estas personas, ya que se requiere una atención 7 X 24 x 365. Además agregar la pirámide de escalonamiento completa.</p> |
| 9 | <p>Ante una solicitud de configuración, asistencia técnica, falla o daño sufrido por el servicio de enlaces prestados, el MINEC dará aviso a la Contratista, quien emitirá el tiquete de recepción ya sea por el NOC o por el técnico o gerente responsable, con un número asignado al requerimiento o reclamo, para el seguimiento correspondiente.</p> |
| 10 | <p>El Administrador del Contrato en coordinación con La Contratista, podrán definir sitios considerados como críticos los cuales deberán ser atendidos cuando ocurran fallas, no importando la hora en que se dé el incidente.</p> |
| 11 | <p>Incluir SLA para tratamiento de fallas.</p> |

MULTA POR INCUMPLIMIENTOS DEL SERVICIO

Se requiere que la Contratista, garantice la solución de la falla reportada dentro de los tiempos pactados en los **plazos de reparación de fallas o desperfectos**. Caso contrario, tendrá como consecuencia la aplicación de una multa de acuerdo a lo establecido en la tabla de plazos de reparación de fallas o desperfectos.

Es importante señalar que la LACAP en el Artículo. 158 establece que se realizará la **inhabilitación por un año** para participar en procedimientos de contratación administrativa, al ofertante o contratista que haya sido **sancionado con multa por la misma institución dos o más veces dentro del mismo ejercicio fiscal**.

Plazos de Reparación de Fallas o Desperfectos Multa por falta de servicios.

| LOTE | SERVICIO | TIEMPO MÁXIMO DE RESTABLECIMIENTO A NIVEL NACIONAL |
|----------------|------------------------------|--|
| LOTE IV | Internet Dedicado Redundante | 3 Horas ¹ |

¹ MULTA POR INCUMPLIMIENTO AL TIEMPO DE RESTABLECIMIENTO. Se aplicará el Art. 85 de la LACAP.

REPORTES, INFORMES Y PRESENTACIÓN DE FACTURAS PARA TODOS LOS LOTES

| N° | DETALLE |
|--|---|
| | Condiciones de pago de Facturas: |
| 1 | JUNTO A LA FACTURACION DE TODOS LOS SERVICIOS CONTRATADOS , deberán anexarse los reportes abajo descritos, y deberán ser presentados al Administrador del Contrato, a más tardar los primeros 30 días posteriores al mes de servicio vencido . Vencido ese período el Administrador del Contrato reportará el incumplimiento correspondiente a la UACI. |
| 2 | La Facturación de servicios y su forma de rotulación deberá ser definida por el MINEC de común acuerdo con la Contratista. Para lo cual el Administrador del contrato deberá entregar por escrito el formato de la rotulación y detalle de las facturas. |
| 3 | Para el caso del LOTE IV deberá anexarse informe de la disponibilidad del servicio mensual, preferiblemente de forma electrónica. |
| 4 | No se recibirán facturas que no contengan los anexos anteriormente descritos. |
| 5 | En casos de refacturación por errores de la Contratista o cambios solicitados por el MINEC, el tiempo máximo de presentación de las nuevas facturas no excederá de 5 días hábiles. |
| 6 | Un reporte obligatorio del comportamiento de la red (este será definido entre el Administrador del Contrato y la contratista) y deberá incluir, los enlaces de datos e Internet que sean monitoreables por la Contratista pudiendo proveerse en formato electrónico. |
| 7 | La facturación de todos los servicios contratados , deberán presentarse al Administrador del Contrato, para la validación de los montos correspondientes y posteriormente trasladarla a la Unidad Financiera Institucional. |
| Nota: El incumplimiento de cualquiera de los numerales reflejados en el cuadro REPORTES, INFORMES Y PRESENTACIÓN DE FACTURAS PARA TODOS LOS SERVICIOS , se aplicará la multa correspondiente de acuerdo al artículo 85 de la LACAP. | |

TIEMPOS MÁXIMOS DE ENTREGA E INSTALACION PARA TODOS LOS LOTES

| LOTE | SERVICIO SOLICITADO | TIEMPO DE ENTREGA |
|---------|------------------------------|----------------------------|
| LOTE IV | Internet dedicado REDUNDANTE | 10 días antes ¹ |

¹ Los servicios deben estar operando a partir del 1 de marzo de 2021 a las cero horas