

Contrato No. 1

AÑO: 2021

DOCUMENTO AUTENTICADO
DE

**CONTRATO DERIVADO DE LA LIBRE GESTIÓN No. FSV-008/2021
“SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE
COLAS DE LOS CLIENTES DEL FSV (Q-FLOW) Y CONFIGURACIÓN Y
MODELACIÓN DE NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO”**

OTORGADA ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

SOCIEDAD ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

Contrato derivado de la Libre Gestión No. FSV-008/2021 "SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS DE LOS CLIENTES DEL FSV (Q-FLOW) Y CONFIGURACIÓN Y MODELACIÓN DE NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO".

CONTRATO No. 1

NOSOTROS: OSCAR ARMANDO MORALES conocido por OSCAR ARMANDO MORALES RODRIGUEZ

actuando en mi calidad de Presidente y Director Ejecutivo del FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con la siguiente documentación: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del Tomo número cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; c) Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; y los artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, que me conceden facultades para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente, en representación de la institución y que en el transcurso del presente instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra el señor **DAVID MEJIA LOZANO**,

actuando en mi carácter de Apoderado General Administrativo con Clausulas Especiales de la sociedad "**ACF TECHNOLOGIES LatAm, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que puede abreviarse "**ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**"; del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, de nacionalidad salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria: cero seis

uno cuatro-dos cinco cero uno cero seis – uno cero tres - cinco, personería que compruebo con la siguiente documentación: a) Testimonio de Escritura Pública de Modificación, Aumento de Capital Mínimo e Incorporación Integra del nuevo texto del Pacto Social de la Sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día seis de julio del año dos mil diecisiete, ante los oficios del Notario Ricardo Antonio Calles Aguilar, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número NOVENTA del Libro TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE del Registro de Sociedades, del dieciocho de julio de dos Mil diecisiete, y en la cual se modificó la **CLÁUSULA CUARTA: CAPITAL SOCIAL**, y se reúne en un solo texto las cláusulas que regirán a la Sociedad, corrigiendo en términos generales su redacción y orden de las cláusulas según corresponda, las cuales contienen las reformas aprobadas en la mencionada Junta, así como las anteriores que no fueron modificadas así: Cláusula **PRIMERA: NATURALEZA, NACIONALIDAD, DOMICILIO Y DENOMINACIÓN**. La Sociedad será de Capital, de forma anónima y sujeta al régimen de Capital Variable; de nacionalidad Salvadoreña y del domicilio del municipio y departamento de San Salvador, pudiendo establecer oficinas, sucursales, agencias y dependencias en cualquier otro lugar del país y fuera de éste, girando con la denominación de “**ACF TECHNOLOGIES Latam, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**”, que se abrevia “ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.”; según Cláusula **SEGUNDA: PLAZO**. El plazo de la Sociedad es por tiempo indeterminado; según Cláusula **TERCERA: FINALIDAD**. La sociedad tendrá como finalidad entre otras: a) Desarrollo y Comercialización de Productos de Tecnología para personas naturales y jurídicas, instituciones privadas y públicas, nacionales y extranjeras. ... d) Organización y reorganización de empresas, creación y desarrollo de sistemas modernos de informática, entre otros; según Cláusula **DÉCIMA SÉPTIMA: GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**. El gobierno de la Sociedad estará a cargo de las Juntas Generales de Accionistas, las Juntas Generales pueden ser Ordinarias y Extraordinarias, constituyen el órgano supremo de la Sociedad y están formadas por los accionistas legalmente convocados y reunidos; según Cláusula **VIGÉSIMA QUINTA: ADMINISTRACIÓN**. La administración de la sociedad y su dirección, según acuerdo de los accionistas, estará confiada a: I) Una **JUNTA DIRECTIVA**, elegida por la Junta General de Accionistas. La Junta Directiva estará compuesta por un Director Presidente, un Director Secretario, y dos suplentes. Los miembros de la Junta Directiva podrán o no ser accionistas. Durarán en sus funciones cinco años, pudiendo ser reelegidos y continuar en sus funciones al terminar su período, mientras no se elijan y tomen posesión de los cargos quienes los reemplacen; o II) Un **ADMINISTRADOR ÚNICO** nombrado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, quien durará en sus funciones cinco años, pudiendo ser reelecto. Habrá un Administrador suplente electo en la misma Junta y por igual término; según Cláusula **VIGÉSIMA SÉPTIMA: REPRESENTACIÓN LEGAL Y USO DE LA FIRMA SOCIAL**. Corresponderá al Presidente de Junta Directiva o al Administrador Único representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente y el uso de la firma social. Quien podrá otorgar toda clase de poderes, suscribir toda clase de contratos y escrituras, contraer toda especie de obligaciones, realizar las operaciones financieras necesarias para el desempeño de los objetivos de la Sociedad. b) Certificación del Punto de Acta de Junta General Ordinaria de Accionistas, extendida por el Secretario de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad **ACF TECHNOLOGIES LATAM, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **ACF TECHNOLOGIES LATAM, S.A. DE C.V.**, inscrita en el Registro de Comercio bajo el número DIECISIETE

del Libro CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO del Registro de Sociedades, con fecha veintiséis de abril de dos mil veintiuno y de la cual consta: Que en el Acta número VEINTITRES de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el veinte de abril de dos mil veintiuno, y en la que consta en su PUNTO SIETE: **Nombramiento del administrador único propietario y administrador único suplente** El presidente de la Junta propone como nuevo Administrador Único Propietario al Ingeniero Erick Salvador Mejía Lozano y como Administrador Único Suplente al señor David Mejía Lozano; quienes durarán en sus cargos cinco años, contados a partir de la fecha de inscripción de la credencial en el Registro de Comercio y c) Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo con Clausulas Especiales, en la Representación Diplomática y Consular de El Salvador, con sede en Francia, a las trece horas y treinta minutos del día veintisiete de mayo del año dos mil veintiuno, ante los oficios de la Embajadora Maria Lorena Sol de Pool, Embajadora de El Salvador, con Certificación de Autentica de firma por José Guillermo Segovia Gómez Técnico IV de la Dirección General del Servicio Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores, de la República de El Salvador, de fecha tres de junio de dos mil veintiuno, e inscrito en el Registro de Comercio bajo el número VEINTISIETE del Libro DOS MIL CINCUENTA Y SEIS del Registro de Otros Contratos Mercantiles, con fecha cuatro de junio de dos mil veintiuno, mediante el cual el señor Erick Salvador Mejía Lozano, en su carácter de Administrador Único y Representante Legal de la Sociedad "ACF TECHNOLOGIES LatAm SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", abreviadamente "ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.", del domicilio de la Ciudad y Departamento San Salvador, confiere Poder General Administrativo con Clausulas Especiales, a favor del señor **DAVID MEJIA LOZANO** para que en nombre de su representada pueda con las facultades inherentes a una buena administración: ...i) represente a su mandante ante cualquier instancia gubernamental, autónoma, sociedad, empresa y cliente, autorizándolo especialmente a suscribir cualquier tipo de documento, convenio o contrato de cualquier naturaleza; facultándolo además para participar en nombre de su representada, en procesos de adquisición y contratación, como licitaciones, libre gestiones, contrataciones directa u otras, tanto con instituciones públicas y autónomas, empresas privadas, en procesos públicos o privados, cerrados o por invitación, pudiendo firmar los contratos necesarios y resultantes de dichos procesos, así como suscribir los documentos escritos, ofertas, formularios, cartas, declaraciones juradas, convenios, constancias y garantías correspondientes, con facultades para recibir notificaciones, así como para ejercer en tales procesos los recursos correspondientes. Y quien en este instrumento me denominaré la **CONTRATISTA**, y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato proveniente del Proceso de Libre Gestión No. FSV-008/2021, denominado "**SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS DE LOS CLIENTES DEL FSV (Q-FLOW) Y CONFIGURACIÓN Y MODELACIÓN DE NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO**", adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de la Gerencia de Tecnología de la Información Número **CINCO/DOS MIL VEINTIUNO**, de fecha once de mayo de dos mil veintiuno, proveída por Ingeniero Salvador Enrique Bendeck Jimenez, Gerente de Tecnología de la Información, que se sujeta a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a las obligaciones, condiciones, pactos, renunciaciones y a las cláusulas que se detallan a continuación: **1) OBJETO DEL CONTRATO**: Contratar el Soporte Técnico para el Sistema de Administración de Colas de los clientes del FSV

(Q-flow) y configuración y modelación de nuevo flujo para kiosco de autoservicio. **II) REQUERIMIENTOS: 1. Requerimientos Específicos: A) SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW**, propiedad del FSV, según detalle. (ANEXO N° 2): 1 Licencia de Servidor Central. 1 Licencia de Usuario Administrador. 4 Licencias de Módulo de Kiosco (Unlimited-Use kiosks). 4 Licencias de Usuario Supervisor (manager). 76 Licencias de Usuarios o Agentes para Ventanilla o Recepcionista (estándar). 8 Licencias para Generación de ticket (ticket printers). 7 Licencias para Canal de Audio (Audio channels). 7 Licencias para Canal de Video (Info pages). **El Soporte Técnico para software de sistema de administración de colas Q-Flow debe incluir:** Instalación de nuevos parches y versiones liberadas por el fabricante manteniendo la funcionalidad e integración del Sistema. Dicha instalación deberá ser coordinada junto al FSV, a través del Administrador del Contrato, así mismo brindar las inducciones de uso respectivas con material de apoyo en la Agencia Central (se incluye a Personal tanto de Agencia Central como de Sucursal Paseo), Agencias regionales y presentar reportes detallados de los cambios, modificaciones, actualizaciones realizadas en el sistema de colas Q-Flow y acciones realizadas por las fallas reportadas. Fallas del sistema y Atención a consultas, a través de las siguientes vías: a) De forma telefónica ya sea por teléfono celular o línea fija con atención inmediata de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 04:00 p.m., para lo cual el ofertante deberá proporcionar números de teléfonos y correo electrónico que faciliten el reporte de las atenciones que se presenten. b) A través de Internet (VPN), bajo las condiciones y el esquema de seguridad establecido por el FSV. c) En sitio, una vez solicitado por cualquier vía por el FSV, con un tiempo de respuesta no mayor a 5 horas hábiles, desde que se reporte la falla de acuerdo al horario establecido anteriormente. **Inducción Técnica.** a) Se requiere que se brinde una inducción técnica y práctica a los Administradores del Contrato y al personal que estos designen, orientado a obtener el conocimiento necesario para el uso de la herramienta. El personal que se designe para recibir la inducción y las fechas de esta; serán de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad contratista. b) Para la inducción técnica deberá establecerse una duración de un mínimo de 6 horas, distribución que será acordada entre los administradores de contrato y la Sociedad contratista. Esta inducción podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad contratista. c) Las jornadas de la inducción técnica se podrán impartir de lunes a viernes en el rango de horario de 8:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 04:30 pm. **B). Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio ANEXO No 3.** Se requiere la configuración y puesta en producción (en 2 kioscos propiedad del FSV, a ser ubicados en la sede de agencia central) de un nuevo perfil de kiosco de autoservicio que cuente con un flujo con identificación de usuario y un menú de servicio tomando en cuenta las siguientes consideraciones: 1. Identificación del cliente, los clientes podrán elegir el tipo de documento principal y digitar el número de su documento para identificarse, dicha información se consultará en la base de datos de clientes del FSV, a través de una tabla intermedia (proporcionada por el FSV) o cualquier otro mecanismo. Si el cliente existe en la base de datos de clientes deberá devolver el nombre del cliente e imprimirlo en el ticket del turno. 2. Presentar la pantalla de inicio con el menú de servicio para seleccionar el tipo de gestión. 3. El cliente deberá seleccionar el tipo de gestión por la que desea ingresar a la cola de espera para atención. 4. En los casos de que el cliente

seleccione los tipos de gestión "Recepción y Revisión de Solicitudes", "Solicitud de Crédito para Vivienda Recuperada" o "Documentación Crédito Aprobado" se deberá presentar una nueva pantalla que contenga un botón por cada ejecutivo definido previamente como "asesor", dependiendo del servicio y la ubicación del kiosco para atender cada tipo de gestión, y solamente deberán aparecer como elegibles los asesores que se encuentren en servicio dentro del Sistema de Administración de Colas Q-flow; adicional a los asesores, deberá crearse un botón que diga "Cualquiera", para estos casos se emitirá el ticket sin ser asignado a ningún asesor, y podrá ser atendido por cualquiera de los asesores designados para cada tipo de gestión. Luego de elegir el servicio, se debe presentar el "turno" en la pantalla y proceder con la impresión de este.

5. Se solicita crear la siguiente navegación:

a. Pantalla de inicio: "Selecciona tu tipo de gestión" i. ¿Necesitas un crédito?. ii. Viviendas Recuperadas FSV. iii. Servicio al Cliente. iv. Soluciones de Mora. b. ¿Necesitas un crédito? Selecciona tu tipo de gestión. i. Quieres saber: ¿Cuánto te prestamos? ¿Cuál sería tu cuota? ii. Recepción y revisión de solicitudes. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iii. Documentación crédito aprobado. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iv. Atención especial. c. Viviendas Recuperadas FSV, selecciona tu tipo de gestión. i. Listado de Viviendas. ii. Reserva de Vivienda. iii. Solicitud de Crédito para Vivienda Recuperada. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iv. Otras gestiones. v. Atención especial. d. Servicio al Cliente, selecciona tu tipo de gestión. i. Estados de cuenta de préstamo y excedentes. ii. Trámite de seguro. iii. Entrega de cancelaciones y compraventa iv. Cotizaciones. v. Otras gestiones de atención al cliente. vi. Atención especial. e. Soluciones de mora. a) Alternativas de pago. b) Activación y revocatoria Orden de Descuento. c) Atención especial.

6. Capacitación. El ofertante debe considerar en su oferta, lo relacionado con la capacitación necesaria para que los Administradores del Contrato y personal que se designe, quede debidamente capacitado y conozca adecuadamente el funcionamiento del sistema en el kiosco de autoservicio, la capacitación debe incluir al menos lo siguiente: a) Capacitación relacionada a la funcionalidad, configuración y uso del sistema, incluyendo el conocimiento necesario que se requiere para realizar la implementación del flujo desarrollado en un nuevo kiosco, si fuese requerido por la institución en un futuro. b) Mantenimiento de los tipos de gestiones (agregar o quitar gestiones). c) Mantenimiento de asesores (agregar o quitar asesores). d) Esta capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad Contratista. e) Deberá realizarse, posterior a la puesta en producción del literal B. **Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio.** Las fechas serán acordadas entre los administradores de contrato y la sociedad contratista. f) Para la capacitación deberá establecerse una duración de un mínimo de 10 horas, distribución que será acordada entre los administradores de contrato y la sociedad contratista. Esta capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad Contratista. g) Previo a la capacitación, el contratista deberá entregar en formato digital y editable el manual de usuario relacionado con el sistema del kiosco de autoservicio y que se incluyan los diversos temas que serán vistos en la capacitación.

7. El contratista

deberá entregar como parte de la documentación técnica la configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio, como también la configuración y mantenimiento de los tipos de gestión y asesores. III) **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** 1. Completar **Anexo No.1** donde se detalla el cumplimiento o no de los requerimientos específicos. 2. Proporcionar números de teléfono, correo electrónico y/o accesos al menos a cuatro personas que designaran los administradores de contrato, para el uso de las herramientas para el ingreso de las solicitudes de soporte o incidencias que incluya su seguimiento. 3. Presentar o enviar un reporte a los Administradores de Contrato de las gestiones realizadas para solventar las solicitudes de soporte o incidencias reportadas. 4. Presentar o enviar un reporte bimensual a los Administradores de Contrato de las actualizaciones sustanciales, service pack y actualizaciones de los módulos. 5. Para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, se requiere: a. Presentar al Administrador de Contrato plan de trabajo para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la emisión de la orden de inicio el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: Análisis/Diseño, Desarrollo, Capacitación, Pruebas y Puesta en Producción, y deberá ser aprobado por los Administradores del contrato. b. Realizar presentación del diseño del nuevo flujo de kiosco según lineamientos y previo al desarrollo para visto bueno de los Administradores del contrato según lo establecido en el "Plan de trabajo". c. Al finalizar la implementación del nuevo flujo y posterior a la puesta en producción, el contratista deberá entregar documento por escrito al Administrador del Contrato, en la cual se compromete a brindar una garantía técnica de funcionalidad y soporte técnico con vigencia de tres meses, contados a partir de la puesta en producción de este. Dicha garantía técnica consistirá en atender cualquier falla o consulta relacionado al desarrollo del nuevo flujo, ya en la operativa con los clientes, durante este periodo sin afectar el monto inicial del servicio. El contratista contará con un tiempo de atención ante la notificación del Administrador de Contrato, ante una posible falla y/o error en la operativa del nuevo flujo desarrollado, en un tiempo no mayor a 4 horas. IV) **OBLIGACIONES DEL FSV:** 1. Dar acceso vía VPN a los equipos definidos servidores kiosco de auto servicio, media player al contrista y accesos de Administrador de la herramienta Q-flow. 2. El Administrador del Contrato definirá las personas de contacto para la gestión de incidencias. 3. Para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, deberá proporcionar: a. Imágenes de los botones activos e inactivos. b. Los mensajes de cada una de las pantallas. c. Lineamientos de fuentes de letras y paletas de colores a utilizar. d. Tabla intermedia para consulta e identificación del cliente. V) **PLAZO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:** El plazo del Soporte Técnico literal **A. SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW**, será por un año contado a partir de la fecha indicada en la Orden de Inicio, emitida por los Administradores del Contrato. El plazo para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, será de hasta 60 días hábiles contados a partir de la fecha indicada en la Orden de Inicio, emitida por los Administradores del Contrato. La "**Orden de Inicio**" será emitida por los Administradores del Contrato, posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. VI) **FORMA DE ENTREGA:** Para la entrega del servicio requerido se deberá levantar y firmar acta de

recepción por los Administradores del contrato y el contratista. **VII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Requisición Externa, Términos de Referencia de la Libre Gestión, Oferta, Consultas, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **VIII) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad Presupuestaria 01; Línea de Trabajo 0101; Centro de costo: 710; Objetos Específicos: 61403/ 54507. Por un monto total de **DIECISEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$16,587.00)** precio que incluye IVA. Para el **literal A. SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW;** se realizará el pago de la siguiente manera: i. El primer pago el 50% del monto del soporte técnico, se realizará a los 10 días hábiles después de la fecha establecida en la Orden de Inicio. ii. El segundo pago el 50% del monto del soporte técnico, en los primeros 10 días hábiles del segundo semestre del plazo contractual. Para el **literal B. CONFIGURACIÓN Y MODELACIÓN DE UN NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO;** se realizará el pago de la siguiente manera: i. El 100% con la entrega y recepción a satisfacción de los Administradores del Contrato del documento de diseño y recepción del flujo del kiosco de autoservicio implementado en producción y el establecimiento de la garantía técnica del desarrollo del nuevo flujo cumpliendo con el plan de trabajo autorizado por los administradores del Contrato. Para todo pago se debe adjuntar acta de recepción del servicio firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista. **Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueren necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato.** **IX) GARANTÍAS:** El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo No. 10**), para cubrir la prestación del servicio objeto de la presente Libre Gestión, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será del **diez por ciento (10.00%) del monto total del servicio establecido en el Contrato**, en Dólares de los Estados Unidos de América, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta (60) días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez (10) días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará

a cargo de los Administradores de Contrato al Jefe de Área de Atención al Cliente y Jefe de Área Servicios en Línea, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá las responsabilidades siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las Órdenes de Compra o Contratos; **b)** Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; **c)** Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; **d)** Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; **e)** Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; **f)** Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos Contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; **g)** Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los Contratos, una vez identificada tal necesidad; **h)** Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las misma para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; **i)** Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. **XI) ACTA DE RECEPCIÓN:** Corresponderá a los Administradores del Contrato en coordinación con el contratista, la elaboración y firma de las actas de recepción según corresponda, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo setenta y siete del RELACAP. **XII) MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRÓRROGA** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme el artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XIII) CESIÓN:** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda el 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 la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XIV) CONFIDENCIALIDAD:** El 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. **XV) SANCIONES:** En caso de incumplimiento el contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XVI) SANCION POR INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA QUE PROHIBE EL 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 (l) (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 art. 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 art. 158 Romano V literal 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 éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XVII) CADUCIDAD.** Además de las causales de caducidad establecidas en el artículo 158 y en los literales a), b) y d) del artículo 94 ambos de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XVIII) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concorra otra causa de terminación imputable al contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda al servicio parcialmente ejecutado. **XIX) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el siguiente procedimiento: a) Arreglo directo: Por arreglo directo, las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que las de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso; b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirá a los tribunales competentes. Las partes expresamente renunciaron al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XX) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** El Fondo Social para la Vivienda 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 mismo con respecto a 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. **XXI) 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 de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XXII) NOTIFICACIONES.** El contratante señala como lugar para recibir notificaciones en Calle Rubén Darío, número Novecientos Uno, entre Quince y Diecisiete Avenidas Sur, San Salvador, y el contratista SOCIEDAD ACF TECHNOLOGIES S.A. DE C.V., señala para el mismo efecto la siguiente dirección: Avenida Los Espliegos Calle Eucaliptos numero 10 Colonia Las Mercedes, San Salvador, o a la dirección de correo electrónico:

Silvia.parada@acftechnologies.com. Para efectos de lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos en caso de cambio de domicilio del ofertante o contratista, es responsabilidad de este notificar a la UACI dicho cambio. Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador a los quince días del mes de junio del año dos mil veintiuno.

CONTRATANTE

CONTRATISTA



En la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día quince de junio de dos mil veintiuno. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notario, de este domicilio, **COMPARECEN**: por una parte el Licenciado **OSCAR ARMANDO MORALES** conocido por **OSCAR ARMANDO MORALES RODRÍGUEZ**

actuando en su calidad de Presidente y Director Ejecutivo del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del Tomo número cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; c) Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortez; y los artículos diecisiete y dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social



para la Vivienda, los que le conceden facultades para firmar en el carácter en que actúa, contratos como el presente, en representación de la institución, por lo tanto en el transcurso del presente instrumento se denominará **CONTRATANTE**; y por otra parte el señor **DAVID MEJIA LOZANO**,

actuando en su carácter de Apoderado General Administrativo con Cláusulas Especiales de la sociedad "**ACF TECHNOLOGIES LatAm, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que puede abreviarse "**ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**"; del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, de nacionalidad salvadoreña, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-dos cinco cero uno cero seis - uno cero tres - cinco. cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Testimonio de Escritura Pública de Modificación, Aumento de Capital Mínimo e Incorporación Integra del nuevo texto del Pacto Social de la Sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día seis de julio del año dos mil diecisiete, ante los oficios del Notario Ricardo Antonio Calles Aguilar, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número NOVENTA del Libro TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE del Registro de Sociedades, del dieciocho de julio de dos Mil diecisiete, y en la cual se modificó la **CLÁUSULA CUARTA: CAPITAL SOCIAL**, y se reúne en un solo texto las cláusulas que regirán a la Sociedad, corrigiendo en términos generales su redacción y orden de las cláusulas según corresponda, las cuales contienen las reformas aprobadas en la mencionada Junta, así como las anteriores que no fueron modificadas así: Cláusula **PRIMERA: NATURALEZA, NACIONALIDAD, DOMICILIO Y DENOMINACIÓN**. La Sociedad será de Capital, de forma anónima y sujeta al régimen de Capital Variable; de nacionalidad Salvadoreña y del domicilio del municipio y departamento de San Salvador, pudiendo establecer oficinas, sucursales, agencias y dependencias en cualquier otro lugar del país y fuera de éste, girando con la denominación de "**ACF TECHNOLOGIES Latam, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que se abrevia "**ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**"; según Cláusula **SEGUNDA: PLAZO**. El plazo de la Sociedad es por tiempo indeterminado; según Cláusula **TERCERA: FINALIDAD**. La sociedad tendrá como finalidad entre otras: a) Desarrollo y Comercialización de Productos de Tecnología para personas naturales y jurídicas, instituciones privadas y públicas, nacionales y extranjeras. ... d) Organización y reorganización de empresas, creación y desarrollo de sistemas modernos de informática, entre otros; según Cláusula **DÉCIMA SÉPTIMA: GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**. El gobierno de la Sociedad estará a cargo de las Juntas Generales de Accionistas, las Juntas Generales pueden ser Ordinarias y Extraordinarias, constituyen el órgano supremo de la Sociedad y están formadas por los accionistas legalmente convocados y reunidos; según Cláusula **VIGÉSIMA QUINTA: ADMINISTRACIÓN**. La administración de la sociedad y su dirección, según acuerdo de los accionistas, estará confiada a: I) Una **JUNTA DIRECTIVA**, elegida por la Junta General de Accionistas. La Junta Directiva estará compuesta por un Director Presidente, un Director Secretario, y dos suplentes. Los miembros de la Junta Directiva podrán o no ser accionistas. Durarán en sus funciones cinco años, pudiendo ser reelegidos y continuar en sus funciones al terminar su período, mientras no se elijan y tomen posesión de los cargos quienes los reemplacen; o II) Un **ADMINISTRADOR ÚNICO** nombrado por la Junta

General Ordinaria de Accionistas, quien durará en sus funciones cinco años, pudiendo ser reelecto. Habrá un Administrador suplente electo en la misma Junta y por igual término; según Cláusula **VIGÉSIMA SÉPTIMA: REPRESENTACIÓN LEGAL Y USO DE LA FIRMA SOCIAL**. Corresponderá al Presidente de Junta Directiva o al Administrador Único representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente y el uso de la firma social. Quien podrá otorgar toda clase de poderes, suscribir toda clase de contratos y escrituras, contraer toda especie de obligaciones, realizar las operaciones financieras necesarias para el desempeño de los objetivos de la Sociedad.

b) Certificación del Punto de Acta de Junta General Ordinaria de Accionistas, extendida por el Secretario de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad ACF TECHNOLOGIES LATAM, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia ACF TECHNOLOGIES LATAM, S.A. DE C.V., inscrita en el Registro de Comercio bajo el número DIECISIETE del Libro CUATRO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CINCO del Registro de Sociedades, con fecha veintiséis de abril de dos mil veintiuno y de la cual consta: Que en el Acta número VEINTITRES de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el veinte de abril de dos mil veintiuno, y en la que consta en su PUNTO SIETE: **Nombramiento del administrador único propietario y administrador único suplente** El presidente de la Junta propone como nuevo Administrador Único Propietario al Ingeniero Erick Salvador Mejía Lozano y como Administrador Único Suplente al señor David Mejía Lozano; quienes durarán en sus cargos cinco años, contados a partir de la fecha de inscripción de la credencial en el Registro de Comercio y

c) Testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo con Clausulas Especiales, en la Representación Diplomática y Consular de El Salvador, con sede en Francia, a las trece horas y treinta minutos del día veintisiete de mayo del año dos mil veintiuno, ante los oficios de la Embajadora Maria Lorena Sol de Pool, Embajadora de El Salvador, con Certificación de Auténtica de firma por José Guillermo Segovia Gómez Técnico IV de la Dirección General del Servicio Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores, de la República de El Salvador, de fecha tres de junio de dos mil veintiuno, e inscrito en el Registro de Comercio bajo el número VEINTISIETE del Libro DOS MIL CINCUENTA Y SEIS del Registro de Otros Contratos Mercantiles, con fecha cuatro de junio de dos mil veintiuno, mediante el cual el señor Erick Salvador Mejía Lozano, en su carácter de Administrador Único y Representante Legal de la Sociedad "ACF TECHNOLOGIES LatAm SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", abreviadamente "ACF TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.", del domicilio de la Ciudad y Departamento San Salvador, confiere Poder General Administrativo con Clausulas Especiales, a favor del señor **DAVID MEJIA LOZANO** para que en nombre de su representada pueda con las facultades inherentes a una buena administración: ...i) represente a su mandante ante cualquier instancia gubernamental, autónoma, sociedad, empresa y cliente, autorizándolo especialmente a suscribir cualquier tipo de documento, convenio o contrato de cualquier naturaleza; facultándolo además para participar en nombre de su representada, en procesos de adquisición y contratación, como licitaciones, libre gestiones, contrataciones directa u otras, tanto con instituciones públicas y autónomas, empresas privadas, en procesos públicos o privados, cerrados o por invitación, pudiendo firmar los contratos necesarios y resultantes de dichos procesos, así como suscribir los documentos escritos, ofertas, formularios, cartas, declaraciones juradas, convenios, constancias y garantías correspondientes, con facultades para recibir notificaciones, así como para ejercer en tales procesos los recursos correspondientes; y que en el transcurso del presente instrumento se denominará el **CONTRATISTA** y en los



caracteres dichos, **ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que anteceden y que se leen: la del primero es "ilegible", y la del segundo también es "ilegible", las reconocen como suyas por haberlas puesto ellos respectivamente de su puño y letra, y asimismo reconocen como suyos todos los conceptos vertidos en dicho documento, por medio del cual han otorgado un contrato proveniente del proceso de Libre Gestión Número **FSV-CERO CERO OCHO /DOS MIL VEINTIUNO**, denominado **"SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS DE LOS CLIENTES DEL FSV (Q-FLOW) Y CONFIGURACIÓN Y MODELACIÓN DE NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO"**, adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de la Gerencia de Tecnología de la Información Número **CINCO/DOS MIL VEINTIUNO**, de fecha once de mayo de dos mil veintiuno, proveída por el Ingeniero Salvador Enrique Bendeck Jimenez, Gerente de Tecnología de la Información, que se sujeta a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y a las obligaciones, condiciones, pactos, renunciaciones y a las cláusulas que se detallan a continuación: I) **OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar el Soporte Técnico para el Sistema de Administración de Colas de los clientes del FSV (Q-flow) y configuración y modelación de nuevo flujo para kiosco de autoservicio. II) **REQUERIMIENTOS:** Uno. **Requerimientos Específicos: A) SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW**, propiedad del FSV, según detalle. (ANEXO Número dos): uno Licencia de Servidor Central. Uno Licencia de Usuario Administrador. Cuatro Licencias de Módulo de Kiosco (Unlimited-Use kiosks). Cuatro Licencias de Usuario Supervisor (manager). Setenta y seis Licencias de Usuarios o Agentes para Ventanilla o Recepcionista (estándar). Ocho Licencias para Generación de ticket (ticket printers). Siete Licencias para Canal de Audio (Audio channels). Siete Licencias para Canal de Video (Info pages). **El Soporte Técnico para software de sistema de administración de colas Q-Flow debe incluir:** Instalación de nuevos parches y versiones liberadas por el fabricante manteniendo la funcionalidad e integración del Sistema. Dicha instalación deberá ser coordinada junto al FSV, a través del Administrador del Contrato, así mismo brindar las inducciones de uso respectivas con material de apoyo en la Agencia Central (se incluye a Personal tanto de Agencia Central como de Sucursal Paseo), Agencias regionales y presentar reportes detallados de los cambios, modificaciones, actualizaciones realizadas en el sistema de colas Q-Flow y acciones realizadas por las fallas reportadas. Fallas del sistema y Atención a consultas, a través de las siguientes vías: a) De forma telefónica ya sea por teléfono celular o línea fija con atención inmediata de lunes a viernes en horario de siete a.m. a seis p.m. y sábados de siete a.m. a cuatro p.m., para lo cual el ofertante deberá proporcionar números de teléfonos y correo electrónico que faciliten el reporte de las atenciones que se presenten. b) A través de Internet (VPN), bajo las condiciones y el esquema de seguridad establecido por el FSV. c) En sitio, una vez solicitado por cualquier vía por el FSV, con un tiempo de respuesta no mayor a cinco horas hábiles, desde que se reporte la falla de acuerdo al horario establecido anteriormente. **Inducción Técnica.** a) Se requiere que se brinde una inducción técnica y práctica a los Administradores del Contrato y al personal que estos designen, orientado a obtener el conocimiento necesario para el uso de la herramienta. El personal que se designe para recibir la inducción y las fechas de esta; serán de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad contratista. b) Para la inducción técnica deberá establecerse una duración de un mínimo de seis horas, distribución que será acordada entre los administradores de contrato y la Sociedad contratista. Esta inducción podrá realizarse de forma presencial en

las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad contratista. c) Las jornadas de la inducción técnica se podrán impartir de lunes a viernes en el rango de horario de ocho y treinta am a una pm y de dos pm a cuatro y treinta pm. **B). Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio ANEXO Número tres.** Se requiere la configuración y puesta en producción (en dos kioscos propiedad del FSV, a ser ubicados en la sede de agencia central) de un nuevo perfil de kiosco de autoservicio que cuente con un flujo con identificación de usuario y un menú de servicio tomando en cuenta las siguientes consideraciones: Uno. Identificación del cliente, los clientes podrán elegir el tipo de documento principal y digitar el número de su documento para identificarse, dicha información se consultará en la base de datos de clientes del FSV, a través de una tabla intermedia (proporcionada por el FSV) o cualquier otro mecanismo. Si el cliente existe en la base de datos de clientes deberá devolver el nombre del cliente e imprimirlo en el ticket del turno. Dos. Presentar la pantalla de inicio con el menú de servicio para seleccionar el tipo de gestión. Tres. El cliente deberá seleccionar el tipo de gestión por la que desea ingresar a la cola de espera para atención. Cuatro. En los casos de que el cliente seleccione los tipos de gestión "Recepción y Revisión de Solicitudes", "Solicitud de Crédito para Vivienda Recuperada" o "Documentación Crédito Aprobado" se deberá presentar una nueva pantalla que contenga un botón por cada ejecutivo definido previamente como "asesor", dependiendo del servicio y la ubicación del kiosco para atender cada tipo de gestión, y solamente deberán aparecer como elegibles los asesores que se encuentren en servicio dentro del Sistema de Administración de Colas Q-flow; adicional a los asesores, deberá crearse un botón que diga "Cualquiera", para estos casos se emitirá el ticket sin ser asignado a ningún asesor, y podrá ser atendido por cualquiera de los asesores designados para cada tipo de gestión. Luego de elegir el servicio, se debe presentar el "turno" en la pantalla y proceder con la impresión de este. Cinco. Se solicita crear la siguiente navegación: a. Pantalla de inicio: "Selecciona tu tipo de gestión" i. ¿Necesitas un crédito? ii. Viviendas Recuperadas FSV. iii. Servicio al Cliente. iv. Soluciones de Mora. b. ¿Necesitas un crédito? Selecciona tu tipo de gestión. i. Quieres saber: ¿Cuánto te prestamos? ¿Cuál sería tu cuota? ii. Recepción y revisión de solicitudes. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iii. Documentación crédito aprobado. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iv. Atención especial. c. Viviendas Recuperadas FSV, selecciona tu tipo de gestión. i. Listado de Viviendas. ii. Reserva de Vivienda. iii. Solicitud de Crédito para Vivienda Recuperada. Listado de asesores definidos para atender este tipo de gestión. Cualquiera de los asesores. iv. Otras gestiones. v. Atención especial. d. Servicio al Cliente, selecciona tu tipo de gestión. i. Estados de cuenta de préstamo y excedentes. ii. Trámite de seguro. iii. Entrega de cancelaciones y compraventa iv. Cotizaciones. v. Otras gestiones de atención al cliente. vi. Atención especial. e. Soluciones de mora. a) Alternativas de pago. b) Activación y revocatoria Orden de Descuento. c) Atención especial. 6. Capacitación. El ofertante debe considerar en su oferta, lo relacionado con la capacitación necesaria para que los Administradores del Contrato y personal que se designe, quede debidamente capacitado y conozca adecuadamente el funcionamiento del sistema en el kiosco de autoservicio, la capacitación debe incluir al menos lo siguiente: a) Capacitación relacionada a la funcionalidad, configuración y uso del sistema, incluyendo el conocimiento necesario que se requiere para



realizar la implementación del flujo desarrollado en un nuevo kiosco, si fuese requerido por la institución en el futuro. b) Mantenimiento de los tipos de gestiones (agregar o quitar gestiones). c) Mantenimiento de asesores (agregar o quitar asesores). d) Esta capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad Contratista. e) Deberá realizarse, posterior a la puesta en producción del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**. Las fechas serán acordadas entre los administradores de contrato y la sociedad contratista. f) Para la capacitación deberá establecerse una duración de un mínimo de diez horas, distribución que será acordada entre los administradores de contrato y la sociedad contratista. Esta capacitación podrá realizarse de forma presencial en las oficinas del FSV quien proporcionará la sala, el proyector y las computadoras, o, de forma virtual según lo que se defina de común acuerdo entre los Administradores del Contrato y la Sociedad Contratista. g) Previo a la capacitación, el contratista deberá entregar en formato digital y editable el manual de usuario relacionado con el sistema del kiosco de autoservicio y que se incluyan los diversos temas que serán vistos en la capacitación. Siete. El contratista deberá entregar como parte de la documentación técnica la configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio, como también la configuración y mantenimiento de los tipos de gestión y asesores. **III) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Uno. Completar **Anexo Número uno** donde se detalla el cumplimiento o no de los requerimientos específicos. Dos. Proporcionar números de teléfono, correo electrónico y/o accesos al menos a cuatro personas que designaran los administradores de contrato, para el uso de las herramientas para el ingreso de las solicitudes de soporte o incidencias que incluya su seguimiento. Tres. Presentar o enviar un reporte a los Administradores de Contrato de las gestiones realizadas para solventar las solicitudes de soporte o incidencias reportadas. Cuatro. Presentar o enviar un reporte bimensual a los Administradores de Contrato de las actualizaciones sustanciales, service pack y actualizaciones de los módulos. Cinco. Para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, se requiere: a. Presentar al Administrador de Contrato plan de trabajo para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la emisión de la orden de inicio el cual deberá incluir al menos los siguientes aspectos: Análisis/Diseño, Desarrollo, Capacitación, Pruebas y Puesta en Producción, y deberá ser aprobado por los Administradores del contrato. b. Realizar presentación del diseño del nuevo flujo de kiosco según lineamientos y previo al desarrollo para visto bueno de los Administradores del contrato según lo establecido en el "Plan de trabajo". c. Al finalizar la implementación del nuevo flujo y posterior a la puesta en producción, el contratista deberá entregar documento por escrito al Administrador del Contrato, en la cual se compromete a brindar una garantía técnica de funcionalidad y soporte técnico con vigencia de tres meses, contados a partir de la puesta en producción de este. Dicha garantía técnica consistirá en atender cualquier falla o consulta relacionado al desarrollo del nuevo flujo, ya en la operativa con los clientes, durante este periodo sin afectar el monto inicial del servicio. El contratista contará con un tiempo de atención ante la notificación del Administrador de Contrato, ante una posible falla y/o error en la operativa del nuevo flujo desarrollado, en un tiempo no mayor a cuatro horas. **IV) OBLIGACIONES DEL FSV:** Uno. Dar acceso

vía VPN a los equipos definidos servidores kiosco de auto servicio, media player al contrista y accesos de Administrador de la herramienta Q-flow. Dos. El Administrador del Contrato definirá las personas de contacto para la gestión de incidencias. Tres. Para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, deberá proporcionar: a. Imágenes de los botones activos e inactivos. b. Los mensajes de cada una de las pantallas. c. Lineamientos de fuentes de letras y paletas de colores a utilizar. d. Tabla intermedia para consulta e identificación del cliente. **V) PLAZO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:** El plazo del Soporte Técnico literal **A. SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW**, será por un año contado a partir de la fecha indicada en la Orden de Inicio, emitida por los Administradores del Contrato. El plazo para el desarrollo del literal **B. Configuración y modelación de un nuevo flujo para kiosco de autoservicio**, será de hasta sesenta días hábiles contados a partir de la fecha indicada en la Orden de Inicio, emitida por los Administradores del Contrato. **La "Orden de Inicio" será emitida por los Administradores del Contrato, posterior a la firma del Contrato.** De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al artículo ochenta y tres-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo ochenta y tres de la precitada Ley. **VI) FORMA DE ENTREGA:** Para la entrega del servicio requerido se deberá levantar y firmar acta de recepción por los Administradores del contrato y el contratista. **VII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Requisición Externa, Términos de Referencia de la Libre Gestión, Oferta, Consultas, Garantía de Cumplimiento de Contrato, Orden de Inicio y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **VIII) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad Presupuestaria CERO UNO; Línea de Trabajo CERO UNO CERO UNO; Centro de costo: SIETE UNO CERO; Objetos Específicos: SEIS UNO CUATRO CERO TRES/ CINCO CUATRO CINCO CERO SIETE. Por un monto total de **DIECISEIS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, precio que incluye IVA. Para el literal **A. SOPORTE TÉCNICO PARA LICENCIAS DE Q-FLOW**; se realizará el pago de la siguiente manera: i. El primer pago el cincuenta por ciento del monto del soporte técnico, se realizará a los diez días hábiles después de la fecha establecida en la Orden de Inicio. ii. El segundo pago el cincuenta por ciento del monto del soporte técnico, en los primeros diez días hábiles del segundo semestre del plazo contractual. Para el literal **B. CONFIGURACIÓN Y MODELACIÓN DE UN NUEVO FLUJO PARA KIOSCO DE AUTOSERVICIO**; se realizará el pago de la siguiente manera: j. El cien por ciento con la entrega y recepción a satisfacción de los Administradores del Contrato del documento de diseño y recepción del flujo del kiosco de autoservicio implementado en producción y el establecimiento de la garantía técnica del desarrollo del nuevo flujo cumpliendo con el plan de trabajo autorizado por los administradores del Contrato. Para todo pago se debe adjuntar acta de recepción del servicio firmada y sellada por el Administrador del Contrato y el Contratista. **Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueren necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato.** **IX) GARANTÍAS:** El Contratista deberá

rendir a favor del FSV, dentro de los quince días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo Número diez**), para cubrir la prestación del servicio objeto de la presente Libre Gestión, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será del **diez por ciento del monto total del servicio establecido en el Contrato**, en Dólares de los Estados Unidos de América, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador del Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en un plazo de diez días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. El referido documento contiene además, otras cláusulas que los comparecientes aceptan como suyas. Yo, la Notario, **DOY FE: A)** Que las firmas antes relacionadas son **AUTÉNTICAS** por haber sido puestas a mi presencia por los otorgantes; y **B)** Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo del Fondo. Así se expresaron éstos a quienes expliqué los efectos legales de la presente Acta Notarial, que consta en cinco hojas y leído que les hube lo escrito íntegramente en un solo acto sin interrupción manifestaron que está redactada conforme a sus voluntades, ratificaron su contenido y firmamos. **DOY FE.**

