



CONTRATO DE PRECIO FIJO N°: CPF-MJSP-DGME-007/2023

SERVICIO DE AMPLIACIÓN DE GARANTÍA DE PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA, DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA.

Nosotros, **RICARDO ERNESTO CUCALÓN GUZMÁN**, mayor de edad, Abogado y Notario, del domicilio de [REDACTED] con Documento Único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria homologado; actuando en nombre y representación del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, institución con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero diez mil ciento siete - ciento uno - dos, en carácter de Delegado; personería que acredito por medio de: a) Acuerdo Ejecutivo número Noventa y Siete, de fecha veintiséis de marzo de dos mil veintiuno, suscrito por el señor Presidente de la República, publicado en el Diario Oficial número Sesenta y Uno, Tomo número Cuatrocientos Treinta, de fecha veintiséis de marzo de dos mil veintiuno, a través del cual el licenciado Héctor Gustavo Villatoro fue nombrado en el cargo de Ministro de Justicia y Seguridad Pública; y, b) Acuerdo número Treinta y Nueve, de fecha treinta de marzo de dos mil veintitrés, el cual tiene vigencia a partir de esa misma fecha; en el que entre otras cosas, se me delega la competencia para celebrar contratos como el presente; y que en el transcurso del presente instrumento me denominaré “**EL MINISTERIO**”; y, [REDACTED], mayor de edad, Ingeniera Industrial, del domicilio de [REDACTED] Documento Único de Identidad número [REDACTED] [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria homologado; actuando en calidad de Secretaria de la Junta Directiva y Representante Legal de la Sociedad **JMTELCOM JESÚS MARTÍNEZ Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **JMTELCOM, S.A. DE C.V.**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - cero noventa y un mil doscientos ochenta y ocho - ciento dos - dos; personería que acredito y así lo hago constar a través de copia certificada por Notario de los siguientes documentos: a) Testimonio de Escritura Pública de Constitución de Sociedad, otorgada en esta ciudad, a las quince horas, del día nueve de diciembre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario Pedro Isaí Portillo Medrano, inscrita en el Registro de Comercio bajo el número Veintitrés, del libro Seiscientos Cuarenta del Registro de Sociedades, el día veintidós de diciembre de mil novecientos

noventa y ocho; b) Testimonio de Escritura Pública de Modificación de Pacto de Social y Aumento de Capital que constituye el único y nuevo pacto social de la Sociedad, otorgada en esta ciudad, a las once horas, del día veintiséis de diciembre de dos mil nueve, ante los oficios del Notario Ulises Antonio Jovel Espinoza, inscrita en el Registro de Comercio bajo el número Sesenta y Uno, del libro Dos Mil Cuatrocientos Noventa y Dos del Registro de Sociedades, el día diecinueve de noviembre de dos mil nueve, la cual contiene todas las disposiciones que rigen a la Sociedad en la actualidad, y en la que consta que su denominación, naturaleza y domicilio son los ya expresados; que su plazo es indeterminado; que su finalidad es, entre otras, la representación y manejo de productores y productos extranjeros y nacionales relacionados con las telecomunicaciones y otros en general, la representación de servicios, tales como asesoría técnica y administrativa en telecomunicaciones, de redes de transmisión y conmutación de voz, datos e imágenes, distribución de energía eléctricas y afines, y ensamble y fabricación de productos de telecomunicación y energía, periféricos y accesorios; que dentro de su finalidad social se encuentra la celebración de actos como el presente; que la administración, representación judicial y extrajudicial de la sociedad, y el uso de la firma social corresponde al Presidente y Secretario de la Junta Directiva, quienes podrán actuar conjunta o separadamente, siendo electos para un período de cinco años, pudiendo en consecuencia, celebrar toda clase de actos y contratos; y, d) Certificación de Credencial de Elección de Junta Directiva, inscrita en el Registro de Comercio al número Ochenta y Nueve, del libro Cuatro Mil Seiscientos Setenta y Dos del Registro de Sociedades, el día ocho de diciembre de dos mil veintidós, en la que consta que en Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en esta ciudad, a las nueve horas, del día siete de diciembre de dos mil veintidós, fui electa como Secretaria de la Junta Directiva de dicha Sociedad, para el período de cinco años contados a partir del día ocho de diciembre de dos mil veintidós, con el objeto de que en nombre de la Sociedad pueda comparecer a celebrar actos como el que ampara este contrato; y que en lo sucesivo me denominaré **LA CONTRATISTA**. Con base en el proceso de Licitación Competitiva No. LC-DR-CAFTA-LA N° 01/2023- MJSP-DGME, denominado: Ampliación de Garantías para Servidores y Plataforma de Telefonía IP de la Dirección General de Migración y Extranjería, y los Artículos 18, 39, 129, 131 y 134 de la Ley de Compras Públicas, que en adelante se denominará LCP, y la Ley de Procedimientos Administrativos, que en adelante se denominará LPA, convenimos en celebrar el presente Contrato de Precio Fijo denominado: **“SERVICIO DE AMPLIACIÓN DE GARANTÍA DE PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA, DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA”**, el cual, se registrá bajo las cláusulas siguientes:

I. CONDICIONES GENERALES.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES. Para los efectos del presente contrato, se entenderá por:

a) Administrador de Contrato: persona nombrada por la Autoridad Competente, responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como de la gestión técnica y administrativa de este contrato. b) Contratante: el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. c) Contratista: es la sociedad JMTELCOM, S.A. DE C.V. d) Contrato: es este instrumento, en el cual se establecen las obligaciones y derechos contractuales entre las partes. e) DGME: Dirección General de Migración y Extranjería. f) Días calendario: forma de contar un plazo establecido, el cual comprenderá el periodo de tiempo corrido de lunes a domingo; sin excepción de días de descanso o pausas laborales. g) Días hábiles: período de tiempo, comprendido de lunes a viernes de cada semana con excepción de aquellos días que mediante leyes, decretos u otro instrumento normativo cuenten como fecha de descanso o pausa laboral. h) DINAC: Dirección Nacional de Compras Públicas. i) Documentos contractuales: documentos generados en el proceso de contratación y que forman parte integrante de este contrato, tales como: documentos de solicitud, enmiendas, oferta del contratista, resoluciones, modificativas y ordenes de cambio. j) LCP: Ley de Compras Públicas. k) MJSP: Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. l) Orden de Inicio: documento emitido por el Administrador de Contrato, a través del que indica al contratista el inicio del plazo para la entrega del servicio requerido. m) Solicitante: Unidad organizativa de la DGME, que a través de una solicitud de compra y según la necesidad prevista, requiere la adquisición o contratación de un bien o servicio. n) UDCP: Unidad Desconcentrada de Compras Públicas de la Dirección General de Migración y Extranjería.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO. Adquirir el servicio ampliación de garantías de plataformas de telefonía IP por tres (3) años, de conformidad a los alcances definidos en los Documentos de Solicitud, y a la oferta presentada por LA CONTRATISTA. La adquisición del servicio permitirá obtener una garantía extendida para la planta telefónica, manteniendo un respaldo a los activos de la plataforma tecnológica en casos de fallas o desperfectos de funcionamiento, garantizando los servicios brindados por la Dirección General de Migración y Extranjería.

CLÁUSULA TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO. El presente contrato entrará en vigencia a partir del día de su firma, hasta cumplir el plazo de treinta y seis (36) meses de servicio (3 años). Para realizar el cómputo de dicho plazo, se tomará como inicio del mismo el día de recepción de este contrato y luego se computará de fecha a fecha hasta cumplir los tres (3) años de servicio; lo anterior en aplicación de lo establecido en el Artículo 82 inciso 3° de la LPA y el Artículo 129 inc. 6° de la LCP, y sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula de prórroga a este contrato. El plazo de cobertura del servicio también iniciará el día de recepción del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES. Los documentos a utilizar en el proceso de esta contratación se denominarán documentos contractuales, que formarán parte integrante de este contrato, con igual fuerza obligatoria que éste y por lo menos serán: los Documentos de Solicitud, sus enmiendas, la oferta de LA CONTRATISTA, las resoluciones modificativas y ordenes de cambio, la Garantía de Cumplimiento Contractual, y cualquier otro documento que emanare de este contrato, de conformidad Artículo 129 inciso 8° de la LCP.

CLÁUSULA QUINTA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO. EL MINISTERIO se reserva la facultad de interpretar el presente contrato conforme a la Constitución de la República de El Salvador, la Ley de Compras Públicas, la Ley de Procedimientos Administrativos, y demás legislación aplicable, en concordancia con los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con el objeto de este contrato, pudiendo en tal caso girar por escrito, las instrucciones que al respecto considere convenientes. LA CONTRATISTA expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte EL MINISTERIO, las cuales serán comunicadas por medio de la UDCP.

CLÁUSULA SEXTA: PLAZO DE RECLAMOS. A partir de la recepción formal del servicio, EL MINISTERIO tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para formular los reclamos, y si esto no ocurriere se entenderá extinguida toda responsabilidad de parte de LA CONTRATISTA, tal como lo estipula el Artículo 170 de la LCP.

CLÁUSULA SÉPTIMA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. En caso de suscitarse conflictos, diferencias, o controversias en la ejecución del presente contrato, se procurará solucionarlos mediante arreglo directo, salvo que la controversia sea una causal de inhabilitación u otra sanción contemplada en la LCP. EL MINISTERIO y LA CONTRATISTA intentarán la solución de las diferencias sin otra intervención que la de ellos mismos, sus representantes y delegados especialmente acreditados. El arreglo directo podrá realizarse a solicitud de EL MINISTERIO o de LA CONTRATISTA, debiéndose observar lo establecido en los Artículos 163, 164 y 165 de la LCP. En el caso que la controversia no pudiese resolverse en arreglo directo, se acudirá a sede judicial de conformidad a lo establecido en el artículo 3 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa; y en casos excepcionales, en donde exista pacto expreso de sometimiento a arbitraje, se podrá observar lo establecido en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

CLÁUSULA OCTAVA: JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Para los efectos jurisdiccionales de este contrato, las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador, cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el Artículo 4 de la Ley de Compras Públicas, y en caso de acción judicial señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten.

CLÁUSULA NOVENA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. En virtud de los términos contractuales, no se considerará incumplimiento por parte de EL MINISTERIO o por LA CONTRATISTA, si el mismo, es el resultado de un evento de fuerza mayor o caso fortuito. En todo caso, LA CONTRATISTA deberá probar los imprevistos o cualquiera otra causa técnica ajena a su voluntad, que afectare el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA: NOTIFICACIONES. Todas las notificaciones entre las partes referentes a la ejecución de este contrato, deberán hacerse por escrito y tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: para EL MINISTERIO, en [REDACTED] y para LA CONTRATISTA, en [REDACTED]

II. MODIFICACIÓN Y RESICIÓN DEL CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES AL CONTRATO. El presente contrato podrá modificarse a solicitud de EL MINISTERIO o de LA CONTRATISTA, en los casos siguientes: i) Por causas imprevistas surgidas en la ejecución contractual u otras necesidades como prórrogas. Si la modificación es aprobada, el documento de modificativa será firmado por EL MINISTERIO y por LA CONTRATISTA, así como las demás personas que se determine acorde al objeto contractual. El monto de las modificaciones no podrá exceder en incrementos del veinte por ciento del monto original de este contrato, realizada en una o varias modificaciones; no obstante, en casos excepcionales donde se justifique la necesidad, se podrá aumentar el límite del porcentaje anterior. Se prohíbe realizar modificaciones a este contrato, sin fundamentar debidamente que se efectúan por circunstancias imprevistas surgidas en la ejecución del mismo. ii) Para realizar prórrogas a los plazos de entrega de las obligaciones contractuales por causas no imputables a LA CONTRATISTA, según las necesidades y previo aval técnico del Administrador de Contrato, dicha prórroga será tramitada como modificación contractual. En ambos casos, la modificación será aprobada o denegada por EL MINISTERIO, y se tramitará siguiendo el procedimiento establecido en el Artículo 158 de la LCP.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PRÓRROGA AL CONTRATO. El presente contrato podrá prorrogarse en su totalidad o según la necesidad, por una sola vez y por un período igual o menor al pactado inicialmente, previo a su vencimiento, siempre que se justifique por EL MINISTERIO dicha necesidad. La prórroga será aprobada por EL MINISTERIO con la aceptación previa de LA CONTRATISTA, mediante acuerdo o resolución, sin ser necesario suscribir el documento de prórroga, de conformidad al Artículo 159 de la LCP. Este contrato no podrá prorrogarse con incumplimientos atribuibles a LA CONTRATISTA, para lo cual se solicitará informe al Administrador de Contrato. Excepcionalmente, el presente instrumento podrá ser prorrogado por un período adicional, igual o menor al prorrogado inicialmente, previa aprobación de EL MINISTERIO. En caso de prorrogarse el contrato, la Garantía de Cumplimiento Contractual se incrementará en la misma proporción en que valor o el plazo del contrato se aumente, como lo estipula el Artículo 126 inc. 2° de la LCP.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESACIÓN Y EXTINCIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. Este contrato cesará en sus efectos, por la expiración del plazo pactado para su ejecución y por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, todo sin perjuicio de las responsabilidades derivadas del mismo. Asimismo, se producirá su extinción anticipada por las causales de caducidad, mutuo acuerdo entre las partes, y por Revocación, establecidas en el Artículo 166 inc. 2° y siguientes de la LCP, siendo la máxima autoridad la competente para resolver conforme al debido proceso.

III. OBLIGACIONES.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: OBLIGACIONES DE EL MINISTERIO Y DE LA CONTRATISTA. EL MINISTERIO se compromete a coordinar los mecanismos de trabajo para proporcionar a LA CONTRATISTA, información y el apoyo logístico necesario que permita el normal desarrollo de las actividades producto de este contrato; así como, a realizar los pagos por el servicio dentro de los plazos estipulados en este contrato. Por su parte, LA CONTRATISTA se obliga a proporcionar a EL MINISTERIO la extensión de garantía por tres (3) años de plataformas de telefonía IP marca: Fortinet, modelos: FortiVoice 500F (1), FortiVoice 200F8 (3), Forti FON-580 (4), Forti FON-480 (34), Forti FON-380 (17), de conformidad a lo requerido en este contrato, a los Documentos de Solicitud, sección II. Alcances de los servicios, y a los alcances estipulados en la oferta presentada por LA CONTRATISTA (Formulario F.2 y F.4 anexos al contrato). LA CONTRATISTA deberá poseer amplia existencia de equipos en su bodega para préstamos, por si se presentan fallas en los equipos de EL MINISTERIO y es necesario realizar el cambio de estos. Asimismo, LA CONTRATISTA tiene la obligación cumplir con todas aquellas leyes vigentes en el país, y apegarse en todo a la legislación laboral, así como a las normas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), específicamente deben cumplir

lo estipulado en el Código de Trabajo, Título Tercero, en lo referente a Salarios, Jornadas de Trabajo, Descansos Semanales, Vacaciones, Asuetos y Aguinaldos, así como las aportaciones al Sistema del Fondo de Pensiones, ISSS, INPEP, IPSFA y Fondo Social para la Vivienda, para sus trabajadores.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Para asegurar el cumplimiento de todas las cláusulas establecidas en este contrato, así como la entrega y recepción del servicio a entera satisfacción, LA CONTRATISTA deberá otorgar a favor del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, con calidad de solidaria, irrevocable y de ejecución inmediata, una Garantía de Cumplimiento Contractual, debiendo ser ésta una fianza o seguro de conformidad a los Artículos 123 y 126 de la LCP. Dicha garantía deberá ser presentada por LA CONTRATISTA en la UDCP, en el plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del contrato, por un valor de DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA DÓLARES CON DIECIOCHO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$2,990.18), equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, y con una vigencia que inicie a partir de la fecha de su presentación y finalice hasta treinta (30) días posteriores a la fecha en que finaliza este contrato (tres años más treinta días de vigencia) o sus prórrogas; presentándola, de conformidad al Formulario Siete (F7) proporcionado en la Sección IV, de los Documentos de Solicitud, o en su defecto, otro que contenga al menos toda la información que éste indica. La garantía se hará efectiva, cuando LA CONTRATISTA incumpla alguno de los alcances consignados en este contrato, sin causa justificada. Su efectividad será exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones contractuales que no se hubieren cumplido por LA CONTRATISTA o que no cumplan con lo establecido en los alcances del servicio. Si LA CONTRATISTA no presente la Garantía de Cumplimiento Contractual, en el plazo otorgado y sin causa justificable, el contrato podrá ser revocado y concedérselo al ofertante que en la evaluación ocupe el segundo lugar. En el caso que el contrato se modifique o prorrogue, la Garantía de Cumplimiento Contractual incrementará en la misma proporción en que el valor o el plazo del contrato aumente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PROHIBICIÓN ESPECIAL. LA CONTRATISTA no deberá

emplear a niñas, niños y adolescentes por debajo de la edad mínima de admisión al empleo, para lo que deberá dar cumplimiento a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. El seguimiento y

verificación al cumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente contrato, así como la gestión técnica y administrativa del mismo, estará a cargo del señor Ernesto Alonso Martínez García, Administrador de Servidores, nombrado por medio del Acuerdo de Nombramiento de Administrador de Contrato número Veinticinco, de fecha dieciocho de octubre del año dos mil veintitrés.

Corresponderá al Administrador del Contrato, elaborar y suscribir conjuntamente con LA CONTRATISTA, las actas de recepción total o parcial del servicio, reportar oportunamente a la UDCP los incumplimientos de LA CONTRATISTA en la ejecución del contrato, así como cumplir con las demás funciones, atribuciones y responsabilidades indicadas en los artículos 161 y 162 de la LCP, las establecidas en este contrato y los lineamientos que para tal efecto emita la DINAC.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SANCIONES. En caso de incumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, las partes expresamente se someten a las sanciones establecidas en el Título X, Capítulo II, de la Ley de Compras Públicas, las cuales serán impuestas siguiendo el procedimiento establecido en el Artículo 150 y siguientes de la LPA. Cuando LA CONTRATISTA incurra en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables a la misma, EL MINISTERIO podrá, a través del debido proceso, imponer el pago de una multa por cada día calendario de retraso.

IV. PAGOS.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PRECIO DEL CONTRATO. El precio de este contrato será por la cantidad de VEINTINUEVE MIL NOVECIENTOS UN DÓLARES CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$29,901.79), que incluyen el trece por ciento (13%) del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA); según detalle siguiente:

Ítem N°	Servicio	Cantidad de equipos	Precio unitario con IVA (US\$)	Valor total con IVA (US\$)
4	Extensión de garantía (tres años) de plataforma de telefonía IP	59	\$506.81	\$29,901.79

CLÁUSULA VIGÉSIMA: MONEDA, FORMA DE PAGO Y RETENCIONES APLICABLES.

EL MINISTERIO se compromete a pagarle a LA CONTRATISTA en Dólares de los Estados Unidos de América, a través de la Pagaduría Auxiliar de la Dirección General de Migración y Extranjería, en un solo pago, conforme a la cláusula de vigencia de este contrato, y en el plazo de sesenta (60) días calendarios contados a partir del retiro del quedan por el servicio. Para proceder al pago, LA CONTRATISTA deberá emitir Factura de Consumidor Final a nombre del Fondo de Actividades Especiales del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, o su abreviatura FAE-MJSP, atendiendo las indicaciones establecidas para tal fin en los Documentos de Solicitud. Dicha factura deberá presentarla junto con el Acta de Recepción original debidamente firmada y sellada por el Administrador de Contrato, en el Departamento de Finanzas de la DGME, ubicado en la Novena Calle Poniente y

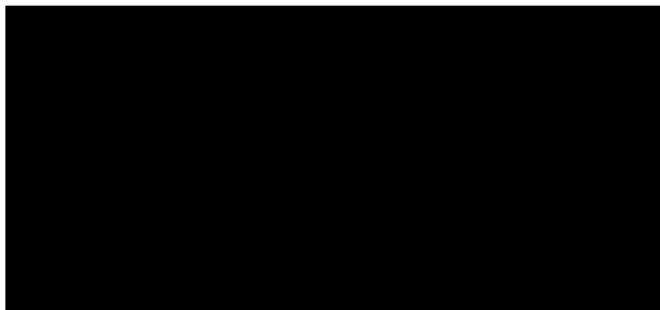
Quince Avenida Norte, Centro de Gobierno, San Salvador, en señal de que se ha recibido a entera satisfacción el servicio. EL MINISTERIO podrá realizar el pago a través de cheque o por medio de pago electrónico, de conformidad a lo dispuesto en los Documentos de Solicitud de Oferta.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: PROVISIÓN DE PAGOS. Los recursos para el cumplimiento del compromiso adquirido en este contrato, provendrán de los Fondos de Actividades Especiales del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública-Dirección General de Migración y Extranjería, con cargo a la Unidad Presupuestaria 81-Prestación de Servicios del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y Línea de trabajo 01-Servicios de Migración y Extranjería.

V. ANEXOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: ANEXOS DEL CONTRATO. Serán anexos de este contrato, la propuesta económica y el formulario F.4 presentado por LA CONTRATISTA, así como los Alcances del Servicio solicitados por EL MINISTERIO. En fe de lo cual firmamos el presente Contrato en la ciudad de San Salvador, a los diecinueve días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés.


RICARDO ERNESTO CUCALÓN GÚZMAN
EL MINISTERIO
FIRMA COMO DELEGADO SEGÚN ACUERDO MINISTERIAL N°
39, DEL 30 DE MARZO DE 2023.



COM
S.A. DE C.V.

F2. FORMULARIO DE LISTA DE CANTIDADES DE BIENES

San Salvador, 30 de noviembre de 2023.

Estimados Señores Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

Referencia: No.LC-DR CAFTA LA N° 01/2023 MJSP-DGME

A continuación, presentamos nuestra Oferta para lo siguiente:

N°	SERVICIO OFERTADO	CANTIDAD DE EQUIPOS	PRECIO UNITARIO CON IVA (US\$)	VALOR TOTAL (US\$)
4	EXTENSION DE GARANTIA (TRES AÑOS) DE PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP	59	\$ 506.81	\$ 29,901.79

INFORMACION INDISPENSABLE:

Nombre de la persona contacto: [REDACTED]

Nombre del oferente, según NIT: **JMTelcom, Jesús Martínez y Asociados, S.A. DE C.V.**

Nombre de la Representante Legal: [REDACTED]

NIT de la empresa: **0614-091288-102-2**Correo electrónico: **licitaciones@jmtelcom.com**Dirección: **67 Avenida Sur No. 2-D, Colonia Roma, San Salvador**Teléfono de contacto: **2246-6010**

F4. FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA

Referencia No.LC-DR CAFTA LA N° 01/2023 MJSP-DGME

F.4.1. LISTADO DE ALCANCES A DESARROLLAR

Servicio de soporte local incluye:

- Recepción de notificaciones de fallas en los servicios reportados.
- Seguimiento y control de atención de fallas técnicas reportadas:
 - o Asistencia remota con tiempo no mayor a 1 hora.
 - o Diagnóstico no mayor a 2 horas hábiles y/o 4 horas no hábiles.
- Informe sobre estatus de solicitudes de reparación técnica.
- Realizar mediciones de calidad en los servicios brindados.
- Implementación de mantenimientos preventivos.
- Brindar informes de incidentes reportados.
- Software para monitoreo de los enlaces y detección de fallas.
- Atención tipo 7x24x365

Acceso al soporte

a) Atención Telefónica

Marcar al teléfono del Call Center 2246-6099, donde contestará nuestro personal de HelpDesk, quien determinará la criticidad del problema y abrirá un ticket de soporte donde se le asignará un número para dicho ticket. Posteriormente un Ingeniero de Servicio se comunicará con usted y le dará seguimiento al problema.

b) Atención por Correo

Enviar un correo electrónico a la cuenta support@jmtelcom.com donde nuestro personal de HelpDesk determinará la criticidad del problema y abrirá un ticket, será asignado a un Ingeniero de Servicio el cual se comunicará con usted y le dará seguimiento al problema reportado.

c) Conexión Remota

Se requiere que el cliente brinde un acceso al equipo para poder realizar las configuraciones vía remota ya sea de manera directa o por medio de una conexión remota a la máquina del cliente. El acceso podría ser temporal o permanente, siempre y cuando al momento de realizar alguna configuración esté activa con su respectivo usuario y password.



MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo incluye toda medida encaminada a prevenir fallas y a extender la vida útil de los equipos, así como del software de sistema operativo y utilitarios, este servicio de soporte está orientado a anticipar problemas de hardware o software que puedan interrumpir la continuidad de la plataforma operativa.

El mantenimiento preventivo incluye:

- ✓ Dos mantenimientos preventivos anuales, para realizar revisión del estado de los equipos, configuraciones y funcionamiento previa coordinación con el administrador del contrato u orden de compra
- ✓ Verificación del estado y condiciones de operación antes de efectuar el mantenimiento.
- ✓ Revisión externa del equipo para verificar el estado de sus componentes.
- ✓ Limpieza externa de los equipos.
- ✓ Actualización del sistema operativo, en caso de que lo recomiende el fabricante.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo incluye toda acción de mantenimiento no planeada encaminada a diagnosticar y corregir fallas o defectos de los equipos y software, en respuesta a llamados de servicio de la Institución y que la DGME, no pueda resolver con el personal técnico interno

El mantenimiento correctivo incluye:

En caso de falla irreparable y por ser equipos de carácter crítico, **JMTelcom, S.A. de C.V.**, de resultar adjudicado brindará respuesta en un máximo de dos (2) horas posteriores a la notificación telefónica o vía correo electrónico de la falla presentada, para la evaluación y presentación del diagnóstico. En caso de que la falla se declare grave y el equipo no se encuentre funcionando en un máximo de cuatro (4) horas, **JMTelcom, S.A. de C.V.**, se encargará del proceso administrativo y costos relacionados al trámite de RMA para el cambio del equipo dañado, y pondrá a disposición un equipo de iguales o superiores características (en calidad de préstamo) para garantizar la continuidad de sus procesos y de la seguridad de su red mientras el nuevo equipo es instalado, en caso de no poder ser reparado, se reemplazará por otro equipo nuevo de iguales o mejores características, lo cual se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, a partir de la fecha en que sea reportada la falla, entregando un informe de las causas que ocasionaron la falla para tomar medidas preventivas ante futuros incidentes

F.4.2 CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio ofertado se garantiza porque será brindado por Ingenieros certificados en la marca y equipo a ser renovado . A continuación, detallamos el perfil técnico quedara el Soporte requerido.

PERFIL TÉCNICO 1				
Nombre	David Guillermo Amaya Mata			
Correo Electrónico	david.amaya@jmtelcom.com			
Formación	Ingeniero	Técnico	Bachiller	Otro
	X			
Años de experiencia	9 años			
Cargo	Jefe del departamento técnico de Comunicaciones Unificadas			
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asistencia al departamento comercial en temas de BoM y selección de soluciones que se adecuen a la necesidad de cada proyecto. 2. Crear presentaciones, diagramas, propuestas, diseños y arquitectura de proyecto como acompañamiento al departamento comercial. 3. Supervisar el envío de avances del estatus de cada proyecto en ejecución. 4. Asistir en llamadas, visitas y soporte técnico a clientes. 5. Brindar acompañamiento preventa 			
PERFIL TÉCNICO 2				
Nombre	Edgar Ivan Barrera Granados			
Correo Electrónico	edgar.barrera@jmtelcom.com			
Formación	Ingeniero	Técnico	Bachiller	Otro
	X			
Años de experiencia	6 años			
Cargo	Jefe de Operaciones			
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar acompañamiento preventa al departamento comercial de Comunicaciones Unificadas 2. Brindar asistencia al departamento comercial en temas de BoM y selección de soluciones que se adecuen a la necesidad de cada proyecto. 3. Asistir en llamadas, visitas y soporte técnico a clientes de Comunicaciones Unificadas 4. Brindar soporte técnico post venta 			
PERFIL TÉCNICO 3				
Nombre	Diego Ernesto Vásquez			
Correo Electrónico	diego.vasquez@jmtelcom.com			
Formación	Ingeniero	Técnico	Bachiller	Otro
	X			
Años de experiencia	2 años			
Cargo	Ingeniero de Soporte			
Funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoría técnica preventa 2. Brindar soporte técnico post venta 3. Despliegue de proyectos de Comunicación Unificada 			

F.4.3. CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS

No.	ACTIVIDADES	PLAZO DE ENTREGA REQUERIDO	PLAZO DE ENTREGA OFERTADO	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Visitas al lugar donde están instalados los equipos	Item 4: Al menos cada 6 meses (2 visitas al año)	JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado realizará las siguientes visitas: Año 1: ✓ Primera visita junio 2024 ✓ Segunda Visita diciembre 2024 Año 2: ✓ Primera visita junio 2025 ✓ Segunda Visita diciembre 2025 Año 3: ✓ Primera visita junio 2026 ✓ Segunda Visita diciembre 2026	X	
2	Capacitaciones	Item 4: 3 Capacitaciones para 4 personas (1 durante cada año del licenciamiento)	JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado realizará las siguientes visitas: Año 1: ✓ Primera visita junio 2024 ✓ Segunda Visita diciembre 2024 Año 2: ✓ Primera visita junio 2025 ✓ Segunda Visita diciembre 2025 Año 3: ✓ Primera visita junio 2026 ✓ Segunda Visita diciembre 2026	X	
3	Soportes	Item 4: 24/7 los 365 días (durante 3 años del licenciamiento)	JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado brindará soporte en modalidad 24/7 los 365 días del año, durante los 3 años de licenciamiento	X	
4	Mantenimientos	Item 4: 24/7 los 365 días tiempo máximo de respuesta no mayor a 4 horas (durante 3 años del licenciamiento)	JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado brindará soporte en modalidad 24/7/365 durante los 3 años de servicio ofertados, con un tiempo de respuesta no mayor a 4 horas a partir de haber recibido la notificación	X	
5	Ampliación de Garantía	Item 4: Tres años	JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado brindará garantía por 3 años	X	



F.4.4 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CALENDARIO DE ENTREGAS

No.	ALCANCE SOLICITADO	CUMPLE	NO CUMPLE	REFERENCIA
1	Extensión de garantía por 3 años de Plataformas de Telefonía IP marca FORTINET Modelos: FortiVoice 500F (1), FortiVoice 200F8 (3), Forti FON-580 (4), Forti FON-480 (34), Forti FON-380 (17)	X		JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado entregará la extensión de garantía por 3 años de Plataformas de Telefonía IP marca FORTINET Modelos: FortiVoice 500F (1), FortiVoice 200F8 (3), Forti FON-580 (4), Forti FON-480 (34), Forti FON-380 (17)
2	La extensión de garantía iniciara al finalizar la actual (expira en enero 2024) en todos los Modelos	X		JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado entregará una garantía por 3 años, la cual iniciará al finalizar la garantía vigente (enero 2024) para los equipos detallados en el ítem 1
3	La empresa deberá brindar Soporte de Mantenimiento Local 7x24x365, el tiempo máximo de respuesta por soporte no podrá ser mayor a 4 horas, desde que se reporta una falla	X		Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.1. LISTADO DE ALCANCES A DESARROLLAR
4	Para toda solicitud de soporte, después de efectuada la solicitud de servicio, el proveedor deberá diagnosticar por lo menos en un tiempo de 2 horas y tendrá un lapso no mayor a 30 días hábiles para su reparación o sustitución, tiempo durante el cual deberá prestar un equipo en igualdad de condiciones del equipo dañado o con características superiores, con el fin de no interrumpir los servicios que presta la Institución; debiendo entregar un informe de las causas que ocasionaron la falla para tomar medidas preventivas ante futuros incidentes	X		Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.1. LISTADO DE ALCANCES A DESARROLLAR
5	La empresa deberá incluir un plan de capacitación constante compuesto por: 3 capacitaciones para 4 personas distribuidas dentro de los años de licenciamiento (1 al año) donde se tocarán todos los temas teóricos/prácticos de la plataforma, además de la evolución de las configuraciones aplicadas	X		JMTelcom, S.A. de C.V. , de resultar adjudicado ejecutará un plan de capacitación compuesto por: 3 capacitaciones para 4 personas distribuidas dentro de los años de licenciamiento (1 al año), donde se tocarán temas teóricos/prácticos de la plataforma, además de la evolución de las configuraciones aplicadas, las cuales se realizarán en las instalaciones de JMTelcom.
6	La empresa deberá brindar al menos 2 visitas al año para realizar revisión del estado de los equipos, configuraciones y funcionamiento	X		Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.1. LISTADO DE ALCANCES A DESARROLLAR, Mantenimiento Preventivo
7	La empresa deberá contar con un sistema de Helpdesk con al menos 2 ingenieros residentes en El Salvador certificados en la marca y solución requerida en este ítem, para el seguimiento y conclusión de los requerimientos recibidos por parte de la institución, con la finalidad de que la misma pueda solicitar reportes si lo considera pertinente para la resolución o toma de acciones en situaciones específicas o reclamos por garantía.	X		Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.2 CALIDAD DEL SERVICIO
8	La empresa deberá incluir garantía de cambio de equipo en casos de fallos o daños físico que impidan el buen funcionamiento	X		Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.1. LISTADO DE ALCANCES A DESARROLLAR, Mantenimiento Correctivo


9	El proveedor deberá comprobar la existencia en sus bodegas de equipos para préstamo, en caso de presentarse fallas en el equipo de la institución y sea necesario hacer el cambio.	X	JMTelcom, S.A. de C.V., de resultar adjudicado confirma que posee equipos en stock para préstamo en caso de presentarse fallas en los equipos de la institución objeto de este proceso y hacer valida la garantía del cambio de equipo
10	La empresa deberá presentar Carta del fabricante donde se indique que es partner de la marca de la solución ofertada.	X	Formulario F4. Formulario de Oferta Técnica, F.4.2 CALIDAD DEL SERVICIO, CARTA DEL FABRICANTE
11	El ofertante deberá incluir como mínimo UNA (1) Referencia extendida por cualquier entidad a quien ha suministrado servicio similar al requerido, desde el 1 de enero de 2019 a la fecha. (Solo se tomarán en cuenta las referencias que cumplan con este rango de fechas). Empresa, dirección, teléfonos, nombre de persona contacto y tiempo de prestación de servicio.	X	Sección Referencias de clientes

CALENDARIO DE ENTREGA

N°	ACTIVIDADES	PLAZO DE ENTREGA
1	Visitas al lugar donde están instalados los equipos	Año 1: Primera visita junio 2024, Segunda Visita diciembre 2024 Año 2: Primera visita junio 2025, Segunda Visita diciembre 2025 Año 3: Primera visita junio 2026, Segunda Visita diciembre 2026
2	Capacitaciones	Año 1: febrero 2024 Año 2: febrero 2025 Año 3: febrero 2026
3	Soportes	24/7/365 durante los 3 años de servicio ofertados
4	Mantenimientos	24/7/365 durante los 3 años de servicio ofertados, con un tiempo de respuesta no mayor a 4 horas a partir de haber recibido la notificación
5	Ampliación de Garantía	3 años

INFORMACION INDISPENSABLE:

- Nombre de la persona contacto: **María Susana Rivera de Flores**
- Nombre del oferente, según NIT: **JMTelcom, Jesús Martínez y Asociados, S.A. DE C.V.**
- Nombre de la Representante Legal: **Ana Margarita Flores de Martínez.**
- NIT de la empresa: **0614-091288-102-2**
- Correo electrónico: **licitaciones@jmtelcom.com**
- Dirección: **67 Avenida Sur No. 2-D, Colonia Roma, San Salvador**
- Teléfono de contacto: **2246-6010**


Ing. Ana Margarita Flores de Martínez
 Representante Legal JMTELCOM, S.A. DE C.V.

SECCIÓN II. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

ITEM 1: EXTENSION DE GARANTIA SERVIDORES AFIS

No-	DESCRIPCIÓN
1	Extensión de garantía por un año de servidores Megamatcher Accelerator 6 y 12 (ultima garantía ya venció)
2	Mantenimiento preventivo y correctivo
3	La empresa deberá de brindar al menos 3 visitas al año
4	La empresa deberá brindar mantenimiento de llaves de reserva de servidores Megamatcher
5	La empresa deberá brindar cambio de partes dañados sin costo alguno, soporte 24/7 los 365 días del año incluyendo días festivos, soporte técnico vía telefónica para consultas
6	La empresa deberá brindar actualizaciones o mejoras para los servidores sin costo alguno
7	La empresa deberá presentar Carta del fabricante donde se indique que es partner de la marca de la solución ofertada.
8	La empresa deberá brindar ingenieros certificados por el proveedor de Megamatcher, deberá dar visitas ilimitadas, es decir, las veces necesarias para detectar y corregir fallas
9	La empresa deberá brindar capacitación para 5 personas de forma presencial sobre instalación y uso del sistema Megamatcher (Best Practices) y mejoras del sistema
10	El ofertante deberá incluir como mínimo UNA (1) Referencia extendida por cualquier entidad a quien ha suministrado servicio similar al requerido, desde el 1 de enero de 2019 a la fecha. (Solo se tomarán en cuenta las referencias que cumplan con este rango de fechas). Empresa, dirección, teléfonos, nombre de persona contacto y tiempo de prestación de servicio.

ITEM 2: EXTENSION DE GARANTIA SERVIDORES DELL

No-	DESCRIPCIÓN
1	Extensión de garantía por 2 años de servidores marca Dell R740 (3), R440 (2)
2	La extensión de garantía iniciara al finalizar la actual (expiran el 07 y el 21 de febrero de 2024) en cada servidor
3	La empresa deberá brindar cambio de equipo por algún daño o desperfecto en su funcionamiento
4	La empresa deberá brindar soporte con ingeniero para revisiones de funcionamiento de los equipos
5	La empresa deberá brindar cambio de partes dañados sin costo alguno
6	La empresa deberá brindar soporte 24/7 los 365 días del año incluyendo días festivos
7	La empresa deberá brindar soporte técnico vía telefónica para consultas y en situ
8	La empresa deberá brindar actualizaciones sin costo alguno
9	La empresa deberá brindar al menos 1 mantenimiento a cada servidor
10	La empresa deberá brindar ingenieros certificados por el proveedor de Dell
11	La empresa deberá dar visitas ilimitadas, es decir, las veces necesarias para detectar y corregir fallas
12	La empresa deberá brindar capacitación del uso del software (Best Practices) o mejoras del sistema
13	La empresa deberá presentar Carta del fabricante donde se indique que es partner de la marca de la solución ofertada.
14	El ofertante deberá incluir como mínimo UNA (1) Referencia extendida por cualquier entidad a quien ha suministrado servicio similar al requerido, desde el 1 de enero de 2019 a la fecha. (Solo se tomarán en cuenta las referencias que cumplan con este rango de fechas). Empresa, dirección, teléfonos, nombre de persona contacto y tiempo de prestación de servicio.

ITEM 3: EXTENSION DE GARANTIA ALMACENAMIENTO (SAN) DELL

No-	DESCRIPCIÓN
1	Extensión de garantía Dell SC5020 (1) para un año
2	La extensión de garantía iniciara al finalizar la actual (expira el 01 de marzo de 2024) en la SAN
3	La empresa deberá brindar cambio de equipo por algún daño o desperfecto en su funcionamiento
4	La empresa deberá brindar soporte con ingeniero para revisiones de funcionamiento de los equipos
5	La empresa deberá brindar cambio de partes dañados sin costo alguno
6	La empresa deberá brindar soporte 24/7 los 365 días del año incluyendo días festivos
7	La empresa deberá brindar soporte técnico vía telefónica para consultas y en situ
8	La empresa deberá brindar actualizaciones sin costo alguno
9	La empresa deberá brindar al menos 1 mantenimiento al sistema SAN
10	La empresa deberá brindar ingenieros certificados por el proveedor de Dell
11	La empresa deberá dar visitas ilimitadas, es decir, las veces necesarias para detectar y corregir fallas
12	La empresa deberá brindar capacitación para 5 personas de forma presencial sobre instalación del Sistema SAN, uso del software (Best Practices) o mejoras del sistema
13	La empresa deberá presentar Carta del fabricante donde se indique que es partner de la marca de la solución ofertada.
14	El ofertante deberá incluir como mínimo UNA (1) Referencia extendida por cualquier entidad a quien ha suministrado servicio similar al requerido, desde el 1 de enero de 2019 a la fecha. (Solo se tomarán en cuenta las referencias que cumplan con este rango de fechas). Empresa, dirección, teléfonos, nombre de persona contacto y tiempo de prestación de servicio.

ITEM 4: EXTENSION DE GARANTIA DE PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP

No-	DESCRIPCIÓN
1	Extensión de garantía por 3 años de Plataformas de Telefonía IP marca FORTINET Modelos: FortiVoice 500F (1), FortiVoice 200F8 (3), Forti FON-580 (4), Forti FON-480 (34), Forti FON-380 (17)
2	La extensión de garantía iniciara al finalizar la actual (expira en enero 2024) en todos los Modelos
3	La empresa deberá brindar Soporte de Mantenimiento Local 7x24x365, el tiempo máximo de respuesta por soporte no podrá ser mayor a 4 horas, desde que se reporta una falla
4	Para toda solicitud de soporte, después de efectuada la solicitud de servicio, el proveedor deberá diagnosticar por lo menos en un tiempo de 2 horas y tendrá un lapso no mayor a 30 días hábiles para su reparación o sustitución, tiempo durante el cual deberá prestar un equipo en igualdad de condiciones del equipo dañado o con características superiores, con el fin de no interrumpir los servicios que presta la Institución; debiendo entregar un informe de las causas que ocasionaron la falla para tomar medidas preventivas ante futuros incidentes
5	La empresa deberá incluir un plan de capacitación constante compuesto por: 3 capacitaciones para 4 personas distribuidas dentro de los años de licenciamiento (1 al año) donde se tocarán todos los temas teóricos/prácticos de la plataforma, además de la evolución de las configuraciones aplicadas
6	La empresa deberá brindar al menos 2 visitas al año para realizar revisión del estado de los equipos, configuraciones y funcionamiento
7	La empresa deberá contar con un sistema de Helpdesk con al menos 2 ingenieros residentes en El Salvador certificados en la marca y solución requerida en este ítem, para el seguimiento y conclusión de los requerimientos recibidos por parte de la institución, con la finalidad de que la misma pueda solicitar reportes si lo considera pertinente para la resolución o toma de acciones en situaciones específicas o reclamos por garantía.
8	La empresa deberá incluir garantía de cambio de equipo en casos de fallos o daños físico que impidan el buen funcionamiento

9	El proveedor deberá comprobar la existencia en sus bodegas de equipos para préstamo, en caso de presentarse fallas en el equipo de la institución y sea necesario hacer el cambio.
10	La empresa deberá presentar Carta del fabricante donde se indique que es partner de la marca de la solución ofertada.
11	El ofertante deberá incluir como mínimo UNA (1) Referencia extendida por cualquier entidad a quien ha suministrado servicio similar al requerido, desde el 1 de enero de 2019 a la fecha. (Solo se tomarán en cuenta las referencias que cumplan con este rango de fechas). Empresa, dirección, teléfonos, nombre de persona contacto y tiempo de prestación de servicio.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Antes de presentar su oferta, los interesados deben conocer y entender el alcance y la naturaleza del servicio, así como todo lo que implica el mismo, por lo que, con la presentación de su oferta, los interesados darán por aceptadas las condiciones, términos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento. La empresa que brinde el servicio de garantías que se requieren debe reunir los siguientes requisitos:

Existencia de Equipos en sus Bodegas

El ofertante deberá poseer amplia existencia en sus bodegas de equipos para préstamo, en caso de presentarse fallas en el equipo de la institución y sea necesario hacer el cambio.

Es convenido y de mutuo entendimiento, que el oferente antes de presentar su oferta ha leído y comprendido todo lo detallado en cada una de las secciones descritas y anexas al presente documento, entendiéndolo las condiciones generales y especiales establecidas, así como el alcance y naturaleza de la presente Licitación Competitiva. Por consiguiente el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública no será responsable por las consecuencias derivadas en la falta de conocimiento, o mala interpretación por parte del oferente del presente documento estándar.

La presentación de oferta por el participante, dará por aceptadas las indicaciones contenidas en este documento de Licitación Competitiva.

SECCIÓN III. CALENDARIO DE ENTREGA

No. 2400-2023-P0084

N°	ACTIVIDADES	PLAZO DE ENTREGA
1	Visitas al lugar donde están instalados los equipos	Item 1: Al menos cada 4 meses (3 visitas al año) Item 2: Ilimitadas (Las necesarias) Item 3: Ilimitadas (Las necesarias) Item 4: Al menos cada 6 meses (2 visitas al año)
2	Capacitaciones	Item 1: 1 Capacitación para 5 personas de Forma presencial (Al Inicio de la Garantía) Item 2: 1 Capacitación del uso del software (Best Practices) o mejoras del Sistema (Al Inicio de la Garantía) Item 3: 1 Capacitación para 5 personas de Forma presencial sobre instalación del Sistema SAN (Al Inicio de la Garantía) Item 4: 3 Capacitaciones para 4 personas (1 durante cada año del Licenciamiento)
3	Soportes	Item 1: 24/7 los 365 días del año de la garantía Item 2: 24/7 los 365 días (durante los dos años de la garantía) Item 3: 24/7 los 365 días del año de la garantía Item 4: 24/7 los 365 días (durante 3 años del licenciamiento)

4	Mantenimientos	Item 1: Preventivo y Correctivo (durante todo el año) Item 2: Al menos 1 Mantenimiento a cada Servidor Item 3: Al menos 1 Mantenimiento al Sistema SAN Item 4: 24/7/365 tiempo máximo de respuesta no mayor a 4 horas (durante 3 años del licenciamiento)
5	Ampliación de Garantía	Item 1: Un Año Item 2: Dos Años Item 3: Un Año Item 4: Tres Años

SECCIÓN IV. FORMULARIOS

- F1. Formulario de Presentación de Oferta
- F2. Formulario de Lista de Cantidades de Servicios
- F3. Formulario de Identificación del Oferente
- F4. Formulario de Oferta Técnica
- F5. Formulario de Experiencia del Oferente
- F6. Formulario de Garantía de Cumplimiento Contractual
- F7. Formulario de Garantía de Inversión de Anticipo (NO APLICA)
- F8. Solicitud de Cotización (NO APLICA)
- F9. Formulario de Contrato
- F10. Declaración jurada
- F11. Formulario de Garantía de buen servicio, funcionamiento o calidad de los bienes (NO APLICA)
- F12. Formulario de Declaración de Cuenta para Pago (APLICA SOLO PARA ADJUDICADOS)