



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

CONTRATO PARA LA RENOVACION DE LICENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT (MPSA) PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS) A CELEBRARSE CON LA EMPRESA SEGA HONDURAS S.A DE C.V No 085-2021

Nosotros, **RICHARD ZABLAH ASFURA**, mayor de edad, casado, Doctor en Química y Farmacia, hondureño, con Tarjeta de Identidad N° 0801-1944-02465 y de este domicilio, actuando en mi condición de Director Ejecutivo Interino del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), entidad con Personería Jurídica, creada mediante Decreto Legislativo N°140, de fecha 19 de mayo de 1959, publicado en La Gaceta, Diario Oficial de la República de Honduras, con fecha 3 de julio de 1959 y nombrado mediante Resolución IHSS N°01/20-01-2014, de fecha 20 de enero del 2014, por la Comisión Interventora del IHSS, conforme a las atribuciones otorgadas mediante Decreto Ejecutivo N° PCM-011-2014, de fecha 15 de Enero de 2014; publicado el 17 de enero de 2014, en la Gaceta, Diario Oficial de la República; con Oficinas Administrativas, en el Barrio Abajo de Tegucigalpa, con R.T.N. N°08019003249605, quien para los efectos de este Contrato se denominará “**EL INSTITUTO**” y la Señora **WENDY MARCELA ACEITUNO ANDINO**, mayor de edad, casada, Ingeniera Informática, de este domicilio y con identidad No. 0801-1981-08642 actuando en su condición de Representante Legal de la **SOCIEDAD SEGA HONDURAS S.A DE C.V**, Sociedad constituida en la ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, antes los oficios del Notario LEONARDO CASCO FORTIN, mediante Instrumento N0.169 de fecha 10 de Junio 2011, inscrita bajo el numero 9866 Matricula 2521097 del Registro Mercantil Francisco Morazán, Centro Asociado IP; en adelante denominado “**EL PROVEEDOR**”, hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos, el presente **CONTRATO DE RENOVACION DE LICENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT (MPSA) PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), A SUSCRIBIRSE CON LA EMPRESA SEGA HONDURAS S. A DE C.V No 085-2021**, el cual se registrá de acuerdo a las siguientes cláusulas: **PRIMERA:** Manifiesta el Doctor **RICHARD ZABLAH ASFURA** que mediante Resolución N° CI IHSS-GAYF No.534/16-02-2021 de fecha 16 de Febrero del 2021 la Comisión Interventora del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), Resolvió dar por recibida y aceptada la recomendación presentada por la Comisión de Evaluación del proceso de la Licitación Privada No. LP-007-2020 “**RENOVACION DE LICENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT (MPSA) PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)**”, en el sentido de adjudicar dicho proceso a la empresa **SEGA HONDURAS S.A DE C.V** por un valor de **L.2,189,910.20** sin incluir el impuesto Sobre Ventas; quedando la empresa adjudicada en cumplir con todas las especificaciones y condiciones técnicas contenidas en el documento técnico de la oferta y solicitadas en la Base de la Licitación, así como el cumplimiento de todos



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

los requisitos previos establecidos para la suscripción de los contratos, y consignados en el documento Base, junto con las garantías que correspondan; contándose con la Certificación C-039-2021 de fecha 16 de febrero de 2021, emitido por el comprador Publico Certificado No CPC-0004, acreditado por la Oficina Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (ONCAE). **SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO: “EL PROVEEDOR”** se obliga para con “EL INSTITUTO” a **RENOVAR LAS LICENCIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT (MPSA) PARA EL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS)** de la siguiente manera: **1)** El programa de licenciamiento requerido a renovar es de tipo empresarial (Contrato de productos y servicios de Microsoft - MPSA) suscrito por el Instituto Hondureño de Seguridad Social. **2)** La renovación del licenciamiento deberá incluir seguro tecnológico de software (Software Assurance). **3)** El periodo de tiempo del contrato será por **12** meses, a partir de la firma del contrato, **4)** Las licencias incluidas en esta renovación de servicio son perpetuas y propiedad del IHSS. **5)** Los accesos a los certificados de licenciamiento y servicios de Microsoft y portal de descargas deberán entregarse en un periodo no mayor a 15 días calendarios a la firma del contrato. **6)** Se deberán aplicar las siguientes características y/o beneficios que los productos y la renovación del licenciamiento incluidos en el contrato, que ayuden a implementar, administrar y maximizar el licenciamiento de los productos, como ser: **a)** Soporte 24x7 por correo electrónico y en horario hábil a través del Call Center, esto para todos los productos de infraestructura tecnológica incluidos en la renovación; dicho soporte debe cubrir la resolución de problemas con síntomas específicos que surjan en la utilización de los productos Microsoft, con resolución de problemas a través de soporte técnico individual o soporte asistido. **b)** Servicios de asesoría en la planificación para las tareas de implementación y configuración de los productos Microsoft adquiridos. **c)** Vouchers de capacitación técnica en el Portal de Aprendizaje en Línea de Microsoft; en el segmento de Servidores. **d)** Vouchers de capacitación para el usuario final en el Portal de Aprendizaje en Línea de Microsoft; en el segmento de Aplicaciones. **e)** Uso de las versiones de software más recientes, **f)** Acceso a la última versión de Windows que esté vigente, Windows to Go y MDOP tools. **g)** Acceso a licencias para ambientes de evaluación, previo a ambiente de producción, **h)** Los beneficios deberán activarse desde una consola en el Volumen License Service Center, **i)** Home Use Program (HUP), permitiendo adquirir a un precio simbólico licencias de Office para instalar en equipos del hogar del empleado, **j)** Suscripción a Tech Net, **k)** Microsoft Desktop Optimatization Pack (MDOP) para virtualización de escritorios, **l)** Licencias con opción multi idiomas. **6)** Durante la vigencia del contrato se podrá acceder a productos adicionales con software y servicios en línea, y posteriormente notificar estos cambios a través del proceso de conciliación anual. **7)** Completo acceso a los diferentes productos de tecnología Microsoft, incluyendo los productos



que no fueron adquiridos inicialmente dentro del contrato, con el objetivo de poder evaluar dicha tecnología. **8)** El proveedor deberá entregar un listado de los beneficios y/o características que los productos y el licenciamiento incluya de manera implícita o como valor agregado. **9)** La totalidad de la renovación del licenciamiento deberá ser a nombre del Instituto Hondureño de Seguridad Social. **10)** El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información Institucional a la cual llegase a tener acceso directamente o por medio de terceros, por lo cual deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la duplicación, sustracción y divulgación. **11)** La implementación de los productos Microsoft no está considerado en este proceso de licitación, por lo que el proveedor no deberá incluirlo en su oferta.

TERCERA: VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: El valor de las Licencias a suministrar por “EL PROVEEDOR”, identificados en la cláusula anterior, asciende a la suma de **DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS DIEZ LEMPIRAS CON 20/00 (2,189,910.20)**, desglosado así:

No.	Producto	Cantidad	No. de Referencia de Producto	Pool	Descripción
1	Windows Enterprise (Windows Per Dvice)	700	AAA-12378	Sistemas	WINENT ALNG UpgrdSAPk MVL
2	System Center DataCenter	2	AAA-90051	Servidores	SysCtrDatactr ALNG LicSAPk MVL 2Proc
3	CoreCal	700	AAA-03772	Servidores	CoreCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL
4	Skype for Business Server (Lync Server)	1	AAA-04626	Aplicaciones	SfBSvr ALNG LicSAPk MVL
5	Windows Server Datacenter	4	AAA-90058	Servidores	WinSvrDataCtr ALNG LicSAPk MVL 2Proc
6	Cliente Skype for Business	700	AAA-03541	Aplicaciones	SkypeforBsns ALNG LicSAPk MVL
7	System Center Management suite Cal	150	AAA-03983	Servidores	SysCtrCltMgmtSte ALNG LicSAPk MVL PerUsr
8	Visual Studio Pro con MSDN	4	AAA-12599	Aplicaciones	VSProwMSDN ALNG LicSAPk MVL.

El valor total de las Licencias a suministrar del contrato será pagado en Lempiras, con recursos propios disponibles, y según la disponibilidad presupuestaria, señalada mediante Memorando No.2263-SGP/IHSS-2020 de fecha 28 de Octubre de 2020, emitido por la Subgerencia de Presupuesto. El proveedor Requerirá el pago al “**INSTITUTO**” y adjuntará a la solicitud el Informe de la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, de que ha recibido renovación de Licencias según acceso Microsoft, copia de contrato y recibo a nombre del Instituto, dicho pago se efectuará en moneda de curso legal en Honduras (Lempira). El Instituto Hondureño de Seguridad Social, a través de la Gerencia Administrativa y Financiera, efectuará los trámites de pago conforme a los procedimientos establecidos por el Instituto. **CUARTA: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** “ **EL PROVEEDOR**” está obligado a: 1) Cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a incidentes y requerimientos de servicio, 2) Notificación



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

apropiada al " INSTITUTO " de todos los mantenimientos planeados por lo menos 24 horas antes de la interrupción del servicio, 3) Documentar los servicios provistos en este contrato, 4) Crear, mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro, 5) Mantener apropiadamente capacitado y entrenado al personal que asegure al " INSTITUTO " el cumplimiento de nivel de servicio contratado.- **QUINTA: OBLIGACIONES DEL INSTITUTO:** 1.) " EL INSTITUTO " está obligado a llevar a cabo el procedimiento establecido para la solicitud del servicio y el reporte de incidentes de acuerdo a (descripción del procedimiento para solicitud), 2) Utilizar el canal de comunicación, correo electrónico, llamadas telefónicas y cualquier otro medio escrito como únicos canales de comunicación oficiales entre "EL INSTITUTO" y " EL PROVEEDOR ", cualquier otro medio no indicado en el Contrato no será tomado en cuenta. **SEXTA: PRECIO A QUE SE SUJETA EL CONTRATO:** El precio o valor del contrato incluido en la Cláusula Segunda permanecerá fijo durante el período de validez del contrato y no será sujeto a variación alguna, solo en aquellos casos en que favorezcan al "EL INSTITUTO". **SEPTIMA: PAGO DE IMPUESTOS Y OTROS DERECHOS:** Todos los pagos que sea necesario efectuar en conceptos de impuestos y derechos o cualquier otro tipo de impuestos o gravamen de los materiales o productos ocasionados por los suministros contratados, correrán a cuenta de "EL PROVEEDOR" sin ninguna responsabilidad pecuniaria para el "EL INSTITUTO". **OCTAVA: PLAZO DE EJECUCION:** Conforme a lo establecido en la cláusula primera durante todos los días de los doce meses contratados el servicio se prestará en el porcentaje de disponibilidad solicitado, sin interrupción alguna y será supervisado por personal Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación del Instituto de conformidad a lo establecido en las Bases De Licitación a partir de la orden de inicio. **NOVENA: CONDICIONES GENERALES:** El horario de servicio será 27x7x365, definición clara de los niveles de atención, tiempos de servicio, las penalizaciones indicando el porcentaje a deducir de la factura de "EL PROVEEDOR" en base a Ley, la continuidad del servicio y la confidencialidad de la información proporcionada para atender las incidencias en forma oral, grafica o escrita en cualquier medio escrito o electrónico (digital) "EL PROVEEDOR" está sujeto a utilizar la información proporcionada (para atender la incidencia) únicamente para el correcto cumplimiento de sus funciones **DECIMA: GARANTIA DE CUMPLIMIENTO:** Diez días hábiles después de la suscripción del contrato y con el objeto de asegurar al "EL INSTITUTO", el cumplimiento de todos los plazos, condiciones y obligaciones de cualquier tipo, especificadas o producto de este contrato, "EL PROVEEDOR" constituirá a favor de "EL INSTITUTO", una Garantía de Cumplimiento equivalente al quince por ciento (15%) del valor total de este contrato, vigente hasta tres (3) meses después del plazo previsto para la prestación del servicio para el año. La no presentación de la garantía solicitada en esta cláusula



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

dará lugar a la resolución del contrato sin derivar responsabilidad alguna para “EL INSTITUTO”. **DECIMA PRIMERA: CLAUSULA OBLIGATORIA DE LAS GARANTIAS:** todos los documentos de garantía deberán contener la siguiente cláusula obligatoria: “LA PRESENTE GARANTÍA ES SOLIDARIA, INCONDICIONAL, IRREVOCABLE Y DE REALIZACIÓN AUTOMÁTICA, DEBIENDO SER EJECUTADA POR EL VALOR TOTAL DE LA MISMA, AL SIMPLE REQUERIMIENTO DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL (IHSS), ACOMPAÑADA DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE, SIN NECESIDAD DE TRÁMITES PREVIOS AL MISMO. SIN PERJUICIO DE LOS AJUSTES QUE PUDIERAN HABER, SI FUERE EL CASO, QUE SE HARAN CON POSTERIORIDAD A LA ENTREGA DEL VALOR TOTAL. QUEDANDO ENTENDIDO QUE ES NULA CUALQUIER CLÁUSULA QUE CONTRAVENGA LO ANTERIOR. LA PRESENTE TENDRÁ CARÁCTER DE TÍTULO EJECUTIVO Y SU CUMPLIMIENTO SE EXIGIRÁ POR LA VÍA DE APREMIO. SOMETIÉNDOSE EXPRESAMENTE A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES DEL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN.” A las garantías no deberán adicionarles cláusulas que anulen o limiten la cláusula obligatoria. **DECIMA SEGUNDA: ERRORES Y OMISIONES EN LA OFERTA:** Los errores contenidos en la oferta y otros documentos presentados por “EL PROVEEDOR” y que se incorporen al contrato, correrán por cuenta y riesgo de este, independientemente de cualquiera de las garantías mencionadas en este contrato y sin perjuicio de cualquier otro derecho que “EL INSTITUTO”, pueda tener o usar para remediar la falta. **DECIMA TERCERA: CESION DEL CONTRATO O SUB-CONTRATACION:** Los derechos derivados de este contrato no podrán ser cedidos a terceros. **DECIMA CUARTA: CLAUSULA DE SANCION POR INCUMPLIMIENTO:** En caso de incumplimiento en la prestación de la disponibilidad de licencias objeto del presente contrato descritos en la Cláusula Primera “EL PROVEEDOR” pagará a “EL INSTITUTO” en concepto de multa 0.36% del valor total. Si la falta de prestar el servicio no justificada diera lugar a que el total cobrado por la multa aquí establecida ascendiera al diez por ciento (10%) del valor total de este contrato “EL INSTITUTO”, podrá considerar la resolución total del contrato y hacer efectiva la garantía de cumplimiento, sin incurrir por esto en ninguna responsabilidad de su parte, sin incurrir por esto en ninguna responsabilidad de su parte. “EL INSTITUTO” no pagará bonificación alguna por el cumplimiento del contrato antes de lo previsto. **DECIMA QUINTA: RELACIONES LABORALES:** “EL PROVEEDOR” asume en forma directa y exclusiva, en su condición de patrono, todas las obligaciones laborales y de seguridad social con el personal que asigne a las labores de entrega del suministro, su asistencia técnica y cualquier otro personal relacionado con el cumplimiento del presente contrato, relevando completamente a “EL INSTITUTO” de toda responsabilidad al respecto,



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

incluso en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional. **DECIMA SEXTA: MODIFICACIÓN:** El presente Contrato podrá ser modificado dentro de los límites previstos en los Artículos 121, 122 y 123 de la Ley de Contratación del Estado, mediante la suscripción de un adendum en las mismas condiciones que el presente contrato. **DECIMA SEPTIMA: CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO:** El grave o reiterado incumplimiento de las cláusulas convenidas, la falta de constitución de la garantía de cumplimiento del contrato o de las demás garantías a cargo del contratista dentro de los plazos correspondientes, la disolución de la sociedad mercantil contratista, la declaración de quiebra o de suspensión de pagos del contratista, o su comprobada incapacidad financiera, los motivos de interés público o las circunstancias imprevistas calificadas como caso fortuito o fuerza mayor, sobrevinientes a la celebración del contrato, que imposibiliten o agraven desproporcionadamente su ejecución, el incumplimiento de las obligaciones de pago más allá del plazo de cuatro (4) meses, el mutuo acuerdo de las partes, Igual sucederá en caso de recorte presupuestarios de fondos nacionales que se efectúe por razón de la situación económica y financiera del país, la estimación de la percepción de ingresos menores a los gastos proyectados y en caso de necesidades imprevistas o de emergencia, lo anterior en cumplimiento del artículo 77 del Decreto No.171-2019 que contiene las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y de las Instituciones Descentralizadas, para el año 2020, son causas de resolución de este contrato. **DECIMA OCTAVA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Para los efectos del presente contrato se considera como caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificados a juicio de “EL INSTITUTO”, entre otras: Catástrofes provocadas por fenómenos naturales, accidentales, huelgas, guerras, revoluciones, motines, desorden social, naufragio o incendio. **DECIMA NOVENA: VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente contrato entrará en vigencia a partir de su firma y emisión de su orden de inicio terminará por el cumplimiento normal de las prestaciones de las partes establecidas en este contrato que es doce (12) meses a partir de su firma. **VIGESIMA: CONFIDENCIALIDAD:** “ LAS PARTES ” se obligan a mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del contrato, y no proporcionara, ni divulgara a terceros y a su vez, se abstendrá de utilizarla para fines distintos a los establecidos en este contrato, salvo cualquier información que sea considerada como pública de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. **VIGESIMA PRIMERA: DOCUMENTOS INTEGRANTES DE ESTE CONTRATO:** Forman parte de este Contrato: Resolución N° CI IHSS-GAYF No.534/16-02-2021 de fecha 16 de febrero del 2021; los documentos de Licitación constituidos por aviso de publicación, las bases de la Licitación Privada No 007-2020, incluyendo las aclaraciones a las mismas, emitidas por “EL INSTITUTO”, o remitidas por “EL PROVEEDOR”, la



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

oferta técnica revisada, la oferta económica, así como cualquier otro documento que se anexa a este contrato por mutuo acuerdo de las partes. **VIGESIMA SEGUNDA: NORMAS SUPLETORIAS APLICABLES:** En lo no previsto en el presente contrato, serán aplicables las normas contenidas en la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, la Ley General de la Administración Pública, la Ley de Procedimiento Administrativo, la Ley del Derecho de Autor y de los Derechos Conexos, la Ley Orgánica de Presupuesto y el Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República año 2021 y su Reglamento, demás leyes vigentes en Honduras que guardan relación con los procesos de contratación del Estado. Asimismo, en cumplimiento del Decreto N° 182-2020 que contiene las Disposiciones Generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República y de las Instituciones Descentralizadas, para el año 2021, se transcribe el Artículo 78 del mismo que textualmente indica: "En todo contrato financiado con fondos externos, la suspensión o cancelación del préstamo o donación puede dar lugar a la rescisión o resolución del contrato, sin más obligación por parte del Estado, que el pago correspondiente a las obras o servicios ya ejecutados a la fecha de vigencia de la rescisión o resolución del contrato. Igual sucederá en caso de recorte presupuestario de fondos nacionales que se efectúe por razón de la situación económica y financiera del país, la estimación de la percepción de ingresos menor a los gastos proyectados y en caso de necesidades imprevistas o de emergencia. Lo dispuesto en este Artículo debe estipularse obligatoriamente en todos los contratos que se celebren en el sector público. En cumplimiento del numeral Primero del Acuerdo SE-037-2013 publicado el 23 de agosto de 2013, en el Diario Oficial La Gaceta. **VIGESIMA TERCERA: CLAUSULA TÉCNICAS PARA CONTRATOS DE SERVICIOS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:** Por recomendaciones de Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) debe incluir en los contratos de Tecnología esta cláusula obligatoria la cual lo faculta para: 1. Gestión de incidentes, 2. Derecho del Instituto a auditar el servicio contratado, 3. Informe de fallas, 4. Acuerdo de Nivel de servicio (SLA), 5. Continuidad del Negocio. **VIGESIMA CUARTA: GESTIÓN DE INCIDENCIAS "EI PROVEEDOR"** deberá contar con los medios propios, necesarios para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluyendo herramientas de gestión de incidencias, peticiones de consultas, herramientas de control remoto, 0 10 necesario para esta gestión. Estas herramientas estarán a disposición del IHSS desde el primer día de inicio de la prestación del servicio, cualquier herramienta de software 0 hardware que se requiera para esto deberá ser instalado, soportado y mantenido por el proveedor, el proveedor debe proveer como mínimo la Detección y registro del incidente, la Clasificación y soporte inicial, investigación y diagnóstico. Escalamiento en el caso que corresponda, solución y restablecimiento del servicio, cierre del incidente, monitorización, seguimiento y comunicación del incidente. **VIGESIMA QUINTA:**



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

DERECHO DEL INSTITUTO A AUDITAR EL SERVICIO CONTRATADO El instituto tendrá el derecho de auditar los servicios contratados, para esto se requerirá de acuerdo al tipo de servicio usuario/accesos a nivel de consulta y de conformidad a las normativas, leyes o reglamentos de las instituciones que auditan o regulen al Instituto. Para ejercer este derecho el Instituto tendrá derecho de acceso a examinar en modalidad de consulta cualquier registro pertinente a los servicios que el IHSS recibe, siempre dentro del alcance y objeto del contrato, así mismo transacciones o información sobre los servicios contratados, esto siempre dentro de los límites razonables y relacionados a los servicios descritos en el mismo. Esta auditoria puede ser en realizada en cualquier momento en forma periódica, de acuerdo a lo definido en el presente contrato (se elige de acuerdo al servicio y las condiciones del proveedor). Este derecho podrá ser ejercido también cuando haya cambios significativos en la configuración o en cualquier aspecto del servicio.

VIGESIMA SEXTA: Informe de fallas: “EL PROVEEDOR” está obligado a presentar en forma [quincenal/mensual/etc.] un informe de fallos en el cual se detalle las caídas del servicio por errores, mal funcionamientos, defectos o cualquier otra causa, este informe como mínimo debe incluir una breve descripción del fallo, la fecha, la hora, el tiempo de duración, la causa o tipo de fallo, el IHSS está obligado a llevar un control propio de estos fallos y comparar estos informes para fines de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio y otros controles propios del instituto.

VIGESIMA CUARTA: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO El proveedor brindara soporte desde el primer día en relación a los servicios contratados de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicio incluido en el documento x (o en el presente contrato) Obligaciones de **EL PROVEEDOR**, “EL PROVEEDOR” está obligado a cumplir con los tiempos de respuesta asociados con la prioridad asignada a incidentes y requerimientos de servicio, notificación apropiada al INSTITUTO de todos los mantenimientos planeados por 10 menos 24 horas antes de ejecutar cualquier mantenimiento que implique la interrupción del servicio. Documentar los servicios provistos en este contrato, crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro, mantener apropiadamente capacitado y entrenado al personal que asegure al Instituto el cumplimiento de nivel de servicio contratado. Obligaciones del INSTITUTO, el IHSS está obligado llevar a cabo el procedimiento establecido para la solicitud del servicio y el reporte de incidentes de acuerdo a (descripción del procedimiento para solicitud). Utilizar el canal de comunicación el correo electrónico, llamada telefónica y cualquier medio escrito como único canal de comunicación oficial entre el INSTITUTO y EL PROVEEDOR, cualquier otro medio no indicado en el contrato no será tomado en cuenta. El horario de servicio será (definir el horario, días, etc.). Definición clara de los niveles de atención, tiempos de servicio, las penalizaciones indicando el porcentaje a deducir de la factura del PROVEEDOR en base a Ley, la continuidad del servicio y la



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

confidencialidad de la información proporcionada para atender las incidencias en forma oral, grafica o escrita en cualquier medio escrito o electrónico (digital), el PROVEEDOR está sujeto a utilizar la información proporcionada (para atender la incidencia) únicamente para el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

VIGESIMA QUINTA: CLAUSULA DE INTEGRIDAD: Las partes en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTYAIP) y con la convicción de que evitando las prácticas de corrupción podremos apoyar la consolidación de una cultura de transparencia, equidad y rendición de cuentas en los procesos de contratación y adquisiciones del Estado, para así fortalecer las bases del estado de derecho, nos comprometemos libre y voluntariamente a:

- 1) Mantener el más alto nivel de conducta ética, moral y de respeto a las leyes de la república, así como los valores: Integridad, Lealtad Contractual, Equidad, Tolerancia, Imparcialidad y Discreción con la Información Confidencial que manejamos, Absteniéndonos a dar informaciones públicas sobre la misma,
- 2) Asumir una estricta observancia y aplicación de los principios fundamentales bajo los cuales se rigen los procesos de contratación y adquisiciones públicas establecidas en la Ley de Contratación del Estado, tales como transparencia, igualdad y libre competencia;
- 3) Que durante la ejecución del contrato ninguna persona que actúa debidamente autorizada en nuestro nombre y representación y que ningún empleado o trabajador, socio o asociado, autorizado o no realizará:
 - a) Prácticas corruptivas, entendiendo éstas como aquellas en la que se ofrece dar, recibir, o solicitar directa o indirectamente, cualquier cosa de valor para influenciar las acciones de la otra parte;
 - b) Prácticas Colusorias: entendiendo estas como aquellas en las que denoten sugieran o demuestren que existen un acuerdo malicioso entre dos o más partes o entre una de las partes, y uno y varios terceros, realizados con el propósito de alcanzar un propósito inadecuado, incluyendo influenciar de forma inapropiada las acciones de la otra parte;
- 4) Revisar y verificar toda la información que deba ser presentada a través de terceros, a la otra parte para efectos del contrato y dejamos manifestado que durante el proceso de contratación o adquisición causa de este contrato, la información intercambiada fue debidamente revisada y verificada por lo que ambas partes asumen y asumirán la responsabilidad por el servicio de información inconsistente, imprecisa o que no corresponda a la realidad, para efectos de este contrato;
- 5) Mantener la debida confidencialidad sobre toda la información a que se tenga acceso por razón del contrato, y no proporcionarla ni divulgarla a terceros y a su vez, abstenernos de utilizarla para fines distintos;
- 6) Aceptar las consecuencias a que hubiere lugar, en caso de declararse el incumplimiento de alguno de los compromisos de esta Cláusula por Tribunal competente, y sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en la que se incurra;
- 7) Denunciar en forma oportuna ante las autoridades correspondientes cualquier hecho o acto irregular cometido por



INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

nuestros empleados o trabajadores, socios o asociados, del cual se tenga un indicio razonable y que pudiese ser constitutivo de responsabilidad civil y/o penal. Lo anterior se extiende a los subcontratistas con los cuales el Contratista o Consultor contrate, así como a los socios, asociados, ejecutivos y trabajadores de aquellos. El incumplimiento de cualquiera de los enunciados de esta cláusula dará lugar: a) De parte del Contratista o Consultor: i. A la inhabilitación para contratar con el Estado, sin perjuicio de las responsabilidades que pudiesen deducirse; ii) A la aplicación al trabajador ejecutivo representante, socio, asociado o apoderado que haya incumplido esta cláusula de las sanciones o medidas disciplinarias derivados del régimen laboral y, en su caso entablar las acciones legales que correspondan. B. De parte del Contratante: i. A la eliminación definitiva del Contratista o Consultor y a los subcontratistas responsables o que pudiendo hacerlo no denunciaron la irregularidad de su Registro de Proveedores y Contratistas que al efecto llevaré para no ser sujeto de elegibilidad futura en procesos de contratación; ii. A la aplicación al empleado o funcionario infractor, de las sanciones que correspondan según el Código de Conducta Ética del Servidor Público, sin perjuicio de exigir la responsabilidad administrativa, civil y/o penal a las que hubiere lugar. En fe de lo anterior, las partes manifiestan la aceptación de los compromisos adoptados en el presente documento bajo el entendido que esta Declaración forma parte integral del Contrato firmado voluntariamente para constancia. **VIGESIMA SEXTA: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO:** “ EL PROVEEDOR “ brindara soporte desde el primer día en relacion con los servicios contratados de acuerdo con el acuerdo de nivel de servicio (SLA) **VIGESIMA SEPTIMA: JURISDICCION Y COMPETENCIA:** Para la solución de cualquier situación controvertida derivada de este contrato y que no pudiera arreglarse conciliatoriamente, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados de lo Contencioso Administrativo de Francisco Morazán. En fe de lo cual y para constancia, ambas partes suscribimos este contrato, en la Ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., a los 26 días del mes de Febrero de año 2021.


RICHARD ZABLAH ASFURA
DIRECTOR EJECUTIVO
(IHSS)


ING WENDY MARCELA ACEITUNO ANDINO
REPRESENTANTE
SEGA HONDURAS S.A DE C.V
19 Mayo 2021