

**CONTRATO DE PROVISION DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO,
REPARACION DE EQUIPO MEDIANTE SERVICIOS HP
ENTRE BANADESA Y SISTEMAS ABIERTOS S.A DE C.V.**

Nosotros, **JORGE JOHNNY HANDAL HAWIT**, mayor de edad, casado, Ingeniero Agrónomo, hondureño y de este domicilio, con Tarjeta de Identidad número 1804-1953-01396, Registro Tributario Nacional No. 1804-1953-013962, actuando en su condición de Presidente Ejecutivo y por ende Representante Legal del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (**BANADESA**), nombrado mediante Acuerdo Ejecutivo No.A-336-2010 de fecha 16 de abril del 2010 emitido por el Presidente de la República a través de la Secretaria de Agricultura y Ganadería, que en lo sucesivo se llamará **EL CLIENTE**, y por otra parte **EMERSON HARESH PACHECO ECHEVERRI**, mayor de edad, soltero, hondureño, Licenciado en Administración de Empresas, con domicilio en la Colonia Tepeyac, Ave. Luis Bográn No.1326 de esta ciudad, con Identidad Número 0826-1982-00241, Registro Tributario Nacional No. 08261982002418, actuando en su condición de Gerente General de la empresa **SISTEMAS ABIERTOS S. A. DE C.V.**, según lo acredita con el Testimonio de Escritura Pública Número uno (1) autorizada por el Notario Público Virgilio Fortín Machado, en esta ciudad, el día ocho (8) de febrero del dos mil ocho (2008) e inscrita en el Registro Mercantil del Departamento de Francisco Morazán, Centro Asociado al Instituto de la Propiedad bajo el Número ocho (8), Tomo seiscientos noventa y ocho (698), del 22 de febrero del 2008 y que en lo sucesivo se llamará **EL PROVEEDOR**, hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO DE PROVISION DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO HP**, en condición de canal representante de la marca Hewlett Packard, donde se brindará soporte técnico y mantenimiento a la base instalada en las oficinas principales de **EL CLIENTE** ubicadas entre la 4 y 5 avenida, 13 y 14 calle, Comayagüela M.D.C, que se regirá por las cláusulas, condiciones y anexos que se describen a continuación: **PRIMERA: DEL OBJETO:** El presente contrato tiene como objeto que **EL PROVEEDOR** de acuerdo a los términos del presente contrato, provea la Garantía de Soporte y Mantenimiento del Hardware, autorizado por la Junta Directiva en el Acta JDO-005/2014 de fecha 11 de junio 2014, para prestar los servicios de soporte técnico y reparación de equipos descritos y

 y 

detallados en el Anexo 1 del presente Contrato. **SEGUNDA: ALCANCE DE LOS SERVICIOS:** EL PROVEEDOR se compromete a proveer los servicios de soporte técnico a EL CLIENTE, de acuerdo al proceso de apertura de caso para clientes (Anexo 2). El esquema del servicio se basa en maximizar y mantener la alta disponibilidad operativa de los equipos de la base instalada en las oficinas de EL CLIENTE detallados en el Anexo 1. La prestación de servicios adicionales a los que EL CLIENTE está adquiriendo con la empresa Hewlett Packard a través del PROVEEDOR, serán facturados por separado y según la tasa vigente como lo dictan las leyes hondureñas donde se incluyen los impuestos y recargos. **TERCERA: VIGENCIA DEL CONTRATO:** La vigencia del presente contrato, será de un (1) año, a partir del veintiuno de julio del dos mil catorce hasta el 20 de julio del dos mil quince. **CUARTA: DEL MONTO Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO:** Las partes acuerdan que el monto del presente contrato es de CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SIETE DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS (US \$ 43.307.24), que incluyen el quince por ciento (15%) de impuesto sobre ventas, que se hará en pagos mensuales por EL CLIENTE en los primeros cinco (5) días de cada mes como a continuación se detalla: Primer pago: TRES MIL SEISCIENTOS DIECINUEVE DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS (US \$3.619.24); el valor restante equivalente a TREINTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO DOLARES (US \$39,688.00), se hará mediante once (11) pagos de TRES MIL SEISCIENTOS OCHO DOLARES (\$3.608.00) cada uno, hasta finalizar el monto total del contrato. El 15% del impuesto sobre ventas equivalente al valor de CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO DOLARES CON SETENTA Y SIETE CENTAVOS (\$5.648.77) del valor ofertado, será retenido a EL PROVEEDOR, según los Artículos 1, 2, 3 y 4 del Decreto Legislativo No.05-2001, publicado en la Edición 29455 del Diario Oficial La Gaceta de fecha 18 de abril del 2001. Los pagos se harán mediante cheque en la Pagaduría de Proveedores de EL CLIENTE, ubicada en el cuarto piso de la oficina principal de EL CLIENTE. Todo atraso mayor de 15 días calendario, tendrá penalización de un 2.5% mensual o fracción de día retraso. En todo caso, la penalización máxima será de un 15%,

 

luego de lo cual **EL PROVEEDOR** podrá iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan **QUINTA: NIVEL DE SERVICIO REQUERIDO (SLA)** El tiempo de resolución de un caso de servicio de soporte técnico derivado al **PROVEEDOR** por la Empresa Hewlett Packard será definido por las características del nivel de soporte adquirido por **EL CLIENTE** como se detalla a continuación: **a)** Tiempo de respuesta de cuatro (4) horas siguiendo y cumpliendo las instrucciones detalladas en el Anexo 2; **b)** Soporte veinticuatro (24) horas al día, trescientos sesenta y cinco (365) días del año (periodos de vacaciones cubiertos), incluyendo días festivos y fines de semana; **c)** Piezas y materiales proporcionados sin costo adicional las veces que sea requerido el reemplazo de las partes sin límite mientras dure la vigencia del contrato. **d)** Diagnóstico de problemas de hardware y soporte en sitio. **EL CLIENTE** será atendido de forma telefónica, remota o presencial según sea requerido o lo dicte el caso y cuando se requiera reemplazar las partes, los repuestos serán provistos por la empresa Hewlett Packard, siendo **EL PROVEEDOR** el encargado de recibirlos y realizar dichos reemplazos, llevando a cabo las mejores disciplinas que permitan lograr el correcto funcionamiento de los equipos sin costos adicionales para **EL CLIENTE**, siempre y cuando la falla en los equipos no sea provocada por mal manejo de los mismos y esté comprendida dentro de las normas dictadas por la empresa Hewlett Packard como desperfectos de fábrica. **SEXTA: CONDICIONES DE GESTION DEL SERVICIO:** Para la gestión y registro de los casos de servicio de soporte técnico derivados al **PROVEEDOR**, **EL CLIENTE** tendrá que seguir las instrucciones descritas en el anexo 2. El tiempo que tarda **EL PROVEEDOR** en resolver un problema dependerá de la gestión por parte de la empresa Hewlett Packard, en entregar las partes en el caso que sean requeridas para la resolución de una falla en los equipos, y también dependerá del tiempo que **EL CLIENTE** demore en realizar el reporte de la falla siguiendo las instrucciones detalladas en el anexo 2. Cuando **EL PROVEEDOR** resuelva de conformidad el problema, esto se reportará a la empresa Hewlett Packard donde será corroborado con **EL CLIENTE** para que de esta forma el caso (Evento) sea cerrado de manera satisfactoria. **SEPTIMA: RESOLUCIONES DE CONTRATO ENTRE EL**

B

P

PROVEEDOR Y EL CLIENTE: El Contrato termina: **1)** Por cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales. **2)** Por el incumplimiento de cualquiera de las partes en las cláusulas definidas en el presente contrato. **3)** Por mutuo acuerdo de las partes. **4)** Por sentencia ejecutoriada que declare la resolución o la nulidad del Contrato. **5)** Por falta de pago de dos mensualidades consecutivas; **6)** Por causas de fuerza mayor. Según el caso de resolución del Contrato, éste debe ser notificado por escrito. **OCTAVA: MODIFICACIONES Y COMUNICACIONES: EL CLIENTE y EL PROVEEDOR** solamente podrán modificar los términos y condiciones de este contrato, mediante acuerdo suscrito entre ellas por escrito, la cual se tendrá como válida si es notificada en las direcciones que quedan consignadas a continuación y que todas las partes manifiestan conocer y aceptar. **EL PROVEEDOR:** Colonia Tepeyac, Ave. Luis Bográn No. 1326, Edificio POPA, Tegucigalpa M.D.C. **EL CLIENTE:** 4 y 5 Avenida , 13 y 14 calle, Comayagüela MDC, edificio Principal Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (BANADESA). **NOVENA: TOLERANCIA Y NULIDAD PARCIAL:** La tolerancia u omisión de una de las partes para exigir el cumplimiento estricto de la otra de cualquier obligación o estipulación de este contrato, no disminuirá o afectará de manera alguna su derecho para exigir el cumplimiento de la obligación, estipulación o condición tolerada u omitida, en el momento en que lo juzgue oportuno. La nulidad o ilegalidad de alguna de las estipulaciones de este contrato, no afectará la validez, legalidad y exigibilidad de las demás. **DECIMA: CESIÓN:** Las obligaciones que este contrato impone o los derechos que otorga, no podrán ser cedidos, total o parcialmente por las partes, sino es con el consentimiento previo, expreso y por escrito de la otra parte. **DECIMA PRIMERA: SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y DIFERENCIAS:** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez se tratarán de resolver en forma amistosa entre las partes. En caso de no llegar a un arreglo amigable dentro de un plazo razonable, serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con la legislación sustantiva de la República de Honduras y el procedimiento previsto en los reglamentos de

 

Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa ("CCIT"), a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. En caso de que la controversia no sea resuelta en una sesión de conciliación, o en el evento queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de conformidad con los reglamentos de la CCIT a cuyas normas procesales las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Queda entendido, que tanto la conciliación como el arbitraje podrán ser solicitados por cualquiera de las partes contratantes. Los gastos relacionados con el arbitraje y los honorarios de los árbitros serán asumidos por las partes en igual proporción conforme al procedimiento avance, salvo que en el acuerdo conciliatorio o en el laudo arbitral se determine otra cosa. Los honorarios de los respectivos asesores y abogados serán asumidos por cada Parte. Finalmente, si no hubiere satisfacción en las decisiones arbitrales de la CCIT y cualquiera de las partes se sintiera afectada, podrán recurrir a las demás instancias legales establecidas en general por el sistema de justicia del país.

DECIMA SEGUNDA. FUERZA MAYOR: Ninguna de las partes será responsable ante la otra por falta de ejecución, incumplimiento o demora en el cumplimiento de los términos y condiciones del presente CONTRATO debido a casos fortuitos o de fuerza mayor, actos de Dios, actos de gobierno, guerras, disturbios civiles, motines, huelgas, fuego, robo, accidente de transporte, escasez de materiales o cualquier otra causa fuera del control de dicha parte. La parte que desee acogerse a esta cláusula notificará prontamente a la otra al surgir la causa para ello; así mismo, procederá a notificarse prontamente a la otra parte cuando dicha causa cese de existir.

DECIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD: EL PROVEEDOR y EL CLIENTE, se obligan a mantener confidencialidad sobre toda la información que se intercambie. No se entenderá por información confidencial la que sea de dominio público.

DECIMA CUARTA. ASPECTOS GENERALES: Cumplimientos Imperfectos: El hecho de que una de las partes contratantes permita, una o varias veces, que la otra incumpla sus obligaciones o las cumpla imperfectamente o en forma distinta a la pactada o no insista en el cumplimiento de tales obligaciones o no ejerza oportunamente los derechos contractuales o legales que

S

P

le correspondan, no se reputará ni equivaldrá como modificación del presente contrato, ni impedirá en ningún caso para que la parte afectada, en el futuro, insista en el cumplimiento fiel y específico de las obligaciones que corren a cargo de la otra o ejerza los derechos convencionales o legales de que sea titular. □

Solicitud de Información: EL PROVEEDOR se compromete a dar respuesta a toda solicitud o requerimiento de EL CLIENTE relacionado con la ejecución del presente contrato en un plazo no mayor a cinco días, contados a partir de la recepción de la solicitud. **Voluntad de las partes:** EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR dejan constancia expresa de que lo convenido en el presente contrato, es el resultado de negociaciones y concesiones mutuas que favorecen a ambos. Por tanto, el presente contrato refleja la voluntad de las partes, bajo los principios de buena fe y responsabilidad en los negocios, por lo que, ningún error material o de forma que pudiera contener el presente documento, será impedimento para el cumplimiento de los fines que se deduzcan del contenido del mismo. En virtud de lo anterior, EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR manifiestan conocer y entender el valor y consecuencias legales de sus estipulaciones en el presente contrato y manifiestan expresamente que es su voluntad la realización del mismo. □ **Ley aplicable:** Este Contrato debe interpretarse y regirse de conformidad con la legislación de la República de Honduras. En virtud de lo anterior, EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR se someten en este acto a la jurisdicción y leyes hondureñas, para efectos de interpretación, aplicación y solución de conflictos derivados de la ejecución del presente contrato, de conformidad con la Cláusula DECIMA CESION y DECIMA PRIMERA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y DIFERENCIAS.

DECIMO QUINTA: ACEPTACIÓN: Entendidos **EL CLIENTE** y **EL PROVEEDOR** del significado exacto de todas y cada una de las cláusulas del presente contrato y sus anexos, así como el valor y trascendencia legales de las renunciaciones y estipulaciones que han hecho en este acto, manifiestan su conformidad y aceptación, por tanto en fe de lo anterior firman dos ejemplares en original en la ciudad de Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán República de Honduras, a los veinte días del mes de julio del año dos mil catorce.


JORGE JOHNNY HANDAL
EL CLIENTE




EMERSON H. PARDEGO
EL PROVEEDOR





La Esperanza del Campo

JUNTA DIRECTIVA

CERTIFICACION

El Suscrito-Secretario de la Junta Directiva del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (BANADESA), por este medio CERTIFICA: El punto N° 5.1 GERENCIA ADMINISTRATIVA- Inciso 5.1.4 Solicitud de Autorización: Contratación de Garantía de Soporte y Mantenimiento del Hardware- del Acta JDC-005/2014 de fecha 11 de junio del 2014, que se transcribe a continuación: "El Jefe de Tecnología, Licenciado OMAR MACIAS (BANADESA), procedió a dar lectura a la solicitud que literalmente dice: "La Administración Superior informa a los honorables miembros de la Junta Directiva, que mediante Licitación Pública 002/2010, el BANADESA adquirió el Sistema de Aplicaciones Bancarias y Equipo para su instalación, siendo adjudicado a la empresa Sistemas Abiertos S.A. de C.V. como ganadora del proceso.

En la Cláusula DÉCIMO PRIMERO: PERIODOS DE GARANTÍA, del Contrato firmado entre BANADESA y la empresa antes mencionada, se estipula que la garantía de soporte y mantenimiento del HARDWARE adquirido es de tres (3) años, a partir de la fecha de aceptación de la instalación, Tomando en consideración que el proceso de instalación culminó el 20 de julio 2011 y la garantía expira el próximo 20 de julio 2014, es una necesidad actualizar su vigencia por un año más, con el propósito que el equipo se mantenga en buenas condiciones de funcionamiento por los motivos que a continuación se exponen:

- 1) La garantía incluye diagnóstico de problemas, soporte en sitio, 24 horas al día los 365 días del año, sustitución de repuestos y partes.
- 2) El Banco no cuenta con servidores de respaldo en caso de falla de los primarios. Este proyecto se está desarrollando para obtener el equipo por medio de licitación pública.
- 3) El valor del hardware adquirido hace tres años, fue de L.5,675,470.92 y el rendimiento actual es suficiente para varios años y no hay necesidad de sustitución.
- 4) Con Sistemas Abiertos S.A. de C.V., hay contrato vigente que incluye el Software de Aplicaciones bancarias BYTE instalado en este equipo, por lo que la solución de un problema dado, corresponde al mismo proveedor.
- 5) Sistemas Abiertos S.A. de C.V., es distribuidor autorizado de Hewlett Packard, fabricante que avalará la garantía presentada.

Se cuenta con la disponibilidad presupuestaria para la contratación de la garantía, así como el dictamen legal favorable al mismo. Luego de informar a la Honorable Junta Directiva, se solicita autorización para contratar con la empresa de Sistemas Abiertos S.A. de C.V., la garantía de soporte y mantenimiento del Hardware, por el periodo de un año a partir del día 21 de julio del 2014, por un valor de CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SIETE DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS (\$43,307.24)". Ante los requerimientos de información de la Licenciada Dilcia Aguiriano (SIC) y del Ingeniero Moisés Abraham Molina (SAG), sobre el porcentaje en que se ampara esta solicitud y el tiempo de extensión de la garantía, el Licenciado Omar Macias (BANADESA) manifestó que se va a incrementar en un 6% el costo de este servicio y por un periodo aproximado de un año.- La Licenciada Dilcia Aguiriano (SIC), solicitó se cite el Artículo de la Ley de Contratación del Estado. Después de escuchar las explicaciones del caso, la Junta Directiva, RESOLVIÓ: AUTORIZAR LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA SISTEMAS ABIERTOS S.A. DE C.V., PARA PROVEER LA GARANTÍA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL HARDWARE, POR EL PERÍODO DE UN AÑO A PARTIR DEL 21 DE JULIO DEL 2014, POR UN VALOR DE CUARENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SIETE DOLARES CON VEINTICUATRO CENTAVOS (\$43,307.24)".

Y, para los fines pertinentes se extiende la presente CERTIFICACIÓN, en la Ciudad de Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los diecisiete días del mes de julio del año dos mil catorce.


Ing. JORSE JOHNNY HANDAL HAWIT
Secretario Junta Directiva

SP/16