

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Nosotros, Ingeniero **REIVYN JOSE CALIX MADRID**, mayor de edad, soltero, con cedula de identidad 0501-1980-08666, actuando en su condición de representante legal de la empresa mercantil **GRUPO KAPA 7 S. DE R.L.**, con Registro Tributario Nacional No. 05019008192540, sociedad constituida mediante instrumento No. 1633 autorizado por el notario Víctor Manuel Pineda Ayala, a los 17 días del mes de Octubre del año 2008, en la ciudad de San Pedro Sula, Cortes, inscrito bajo No. 82 del Tomo 570 del Registro Mercantil en el Libro de Comerciantes Sociales, con domicilio legal en San Pedro Sula, Departamento de Cortes y en adelante denominada "**EL PROVEEDOR**" y **JORGE ALBERTO SALINAS AVENDAÑO**, mayor de edad, soltero, hondureño, Ingeniero en Sistemas, de este domicilio, con identidad número 0601-1976-02676, actuando en su condición de Coordinador Infotecnología SITEC- Unidad Coordinadora de Proyectos de la **UNIDAD COORDINADORA DE PROYECTOS (UCP)**, delegado para celebrar este tipo de contratos mediante **PODER GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN**, otorgado mediante Instrumento Público número 614, autorizado ante los Oficios del Notario **EVER DANILO VARGAS COPLAND**, otorgado por Abogada **CRISTY DAYANARA SANCHEZ VALLE**, mayor de edad, soltera, hondureña, con tarjeta de identidad número 0801-1983-05273, quien se desempeña como Encargada de la **UNIDAD COORDINADORA DE PROYECTOS (UCP)** tal como consta en la Certificación del Acuerdo No. CD-IP-028-2021 emitido por el Consejo Directivo del Instituto de la Propiedad (IP) de fecha 20 de diciembre del año 2021, quien para los efectos del presente contrato se denominará "**EL CONTRATANTE**", contando con la capacidad legal y facultades suficientes para la celebración del presente contrato en su nombre y representación del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO PREVENTIVO-CORRECTIVO AVANZADO DE SOLUCIONES FORTINET** que se regirá por las cláusulas siguientes:

### PRIMERA. - FINALIDAD.

1. El objeto de este contrato es fijar los términos y condiciones bajo los cuales **EL PROVEEDOR** prestará consultoría tecnológica para **EL CONTRATANTE**. 2. Las obligaciones de las partes en este contrato, quedan expresamente fijadas en el ANEXO I, ANEXO II y ANEXO III, los cuales forman parte integral de este contrato.

### SEGUNDA. - DIRECCIÓN TÉCNICA.

**EL PROVEEDOR** llevara a Cabo la revisión, análisis, implementación, de mejoras en las áreas de Ciberseguridad de **EL CONTRATANTE**. Los documentos que **EL PROVEEDOR** entregará antes, durante y al final de su análisis a **EL CONTRATANTE** serán los siguientes: Plan de trabajo con todas las actividades a realizar para **EL CONTRATANTE**, por los **SERVICIOS DE SOPORTE TECNICO AVANZADO DE SOLUCIONES FORTINET**, conforme lo estipula la propuesta de valor presentada por **EL PROVEEDOR**.

 POR EL CONTRATANTE	 POR EL PROVEEDOR
---	---

**GRUPO KAPA 7**  
Líderes en Soluciones de Integración



**TERCERA. - DURACIÓN O VIGENCIA.**

Establecen que el contrato tendrá una vigencia de seis (12) meses a partir del 01 de Enero de 2023 al 31 de Diciembre de 2023, fecha en la cual **EL PROVEEDOR** deberá entregar a **EL CONTRATANTE** su plan de trabajo terminado, por el cual **EL CONTRATANTE** podrá extender el acta de recepción a satisfacción. En el caso de que las partes acuerden expresamente la ampliación de dicho período, este deberá constar por escrito en anexo al presente documento, en que se recogerán las condiciones específicas, que, en su caso, se estimen para dicho período o la emisión de un nuevo contrato.

**CUARTA. - IMPORTE Y CONDICIONES DE PAGO.**

El monto que **EL CONTRATANTE** le pagará a **EL PROVEEDOR** por los servicios especificados en el presente contrato será por un monto total de **CINCUENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS DÓLARES NORTEAMERICANOS (\$ 55,200.00)** valor con Impuesto Sobre Venta incluido, correspondientes a **CUATRO MIL SEISCIENTOS DÓLARES NORTEAMERICANOS (US\$. 4,600.00)** mensuales los cuales serán pagados según vigencia fiscal en Honduras al momento de la emisión de factura) valor que se pagará mensualmente mediante cheque a la cuenta que **EL PROVEEDOR** designe, contra la presentación de un informe recibido a por el área de Infotecnología de la UCP del servicio de soporte mensual brindado más factura con los requisitos de facturación CAI emitidos por la SAR de **EL PROVEEDOR**; todo pago en cheques se hará bajo reserva de cobro efectivo del mismo.

La emisión de las facturas será del día veinte (20) al veinticinco (25) de cada mes concediendo a **EL CONTRATANTE**, el plazo de diez (10) días para efectuar el pago posterior a la entrega de la factura, en donde quien reciba por parte de **EL CONTRATANTE** deberá sellar, firmar con nombre en molde e identidad de haber recibido la copia de factura para **EL PROVEEDOR**. Esta será emitida en moneda local de Lempira al factor de cambio en la fecha que se emita.

En caso de que **EL CONTRATANTE** este exenta de impuestos deberá de proveer el documento que lo demuestre como exonerado y **EL PROVEEDOR** procederá a emitir los documentos correspondientes para posteriormente recibir la orden de compra exonerada. En los casos donde este documento de exoneración alcance vencimiento se procederá a facturar como se indica al inicio de esta cláusula

**QUINTA. - CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS.**

**EL PROVEEDOR** se compromete a no difundir, bajo ningún aspecto, la información provista por **EL CONTRATANTE** para el desarrollo del objeto del presente contrato bajo ninguna condición y en ningún momento una vez firmado el presente contrato, y por consiguiente se obliga a: 1. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos, ventas, servicios, y demás bienes de **EL CONTRATANTE**, en que intervenga directa o indirectamente y de los cuales tenga conocimiento por razón del trabajo que

	
POR EL CONTRANTE	POR EL PROVEEDOR

Líderes en Soluciones de Integración

desempeñará para **EL CONTRATANTE**. 2. Guardar absoluto secreto de los asuntos administrativos reservados, secretos de comercio, de la información confidencial, y de los temas que se enmarcan razonablemente bajo la denominación de secreto profesional, con cuya divulgación pueda causar perjuicio a **EL CONTRATANTE**. Se entiende por "secretos de comercio" toda la información confidencial que tenga un valor económico, real o potencial y que pueda ser usado en beneficio de un tercero.- Se entiende por "información confidencial" todos los negocios e información técnica, en cualquier forma o medio, incluyendo sin limitación, cualesquier negocio, secretos, procesos, datos, documentación técnica, información de tasación, productos, las especificaciones, prototipos, programas de computadora, dibujos, modelos, listas de **EL CONTRATANTE**, materiales de la comercialización, o datos financieros etc. 3. Es entendido que la información confidencial, secretos de comercio y profesional a que tenga acceso **EL PROVEEDOR** es y seguirá siendo propiedad de **EL CONTRATANTE** y éste se compromete a no utilizar, divulgar o de cualquier manera hacer disponible para terceros cualquier información confidencial o secreto de **EL CONTRATANTE**, con excepción de las personas a quienes lo autorice previamente y por escrito **EL CONTRATANTE**. 4. Se entiende que toda la información que obtenga **EL PROVEEDOR** de **EL CONTRATANTE** entra dentro del Secreto Profesional de conformidad con las Leyes hondureñas y su violación acarreará las responsabilidades civiles y penales respectivas para el declarante. 5. Todas las copias, reproducciones, accesos, los resúmenes y las distribuciones de la información confidencial que llegue a conocimiento de **EL PROVEEDOR** se entienden que son confidenciales sin necesidad que contengan o indiquen tal característica. 6. Toda la información confidencial y todas las copias, reproducciones, accesos, los resúmenes y las distribuciones y demás material confidencial serán devueltos por **EL PROVEEDOR** a **EL CONTRATANTE** al terminar su trabajo. 7. **EL PROVEEDOR** se obliga a notificar a **EL CONTRATANTE** por medio de sus representantes sobre el descubrimiento de cualquier uso o acceso desautorizado de la información confidencial o de cualquier otra cobertura de este acuerdo que no sea debido a su culpa, dolo o negligencia y cooperará con la Compañía para recuperar la posesión de la información confidencial y para prevenir su uso desautorizado. 8. **EL PROVEEDOR** se obliga a no adquirir independientemente productos o servicios del mismo tipo que está incluido en este convenio como información confidencial y se obliga así mismo a no entrar en ningún tipo de transacciones o negocios con cualquier otro comerciante que se dedique al mismo giro que **EL CONTRATANTE**. 9. Ninguna de las partes divulgará a terceros la existencia o propósito de este acuerdo, de sus términos y condiciones. 10. **EL PROVEEDOR** se compromete a no usar los nombres comerciales, emblemas, muestras, avisos, marcas, patentes u otros elementos de **LA EMPRESA**, a propagar noticias capaces de desacreditar los productos o servicios que ofrece **LA EMPRESA**. 11. Este acuerdo no será cambiado, modificado o enmendado excepto por acuerdo escrito firmado por las partes.

**SEXTA. - DURACIÓN SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS.**

	
<p>POR EL CONTRATANTE</p>	<p>POR EL PROVEEDOR</p>

Sistemas de Soluciones de Integración

1. Las obligaciones contenidas en la cláusula anterior sobre confidencialidad de la información regirán desde el momento en que ambas partes han firmado el presente contrato y para **EL PROVEEDOR** no caduca ni expira ni tiene plazo de vencimiento, y queda obligado desde la firma del contrato, a perpetuidad. 2. **EL CONTRATANTE** podrá requerir de **EL PROVEEDOR** la devolución de la información confidencial física suministrada que habrá de remitirle, comprometiéndose a la destrucción de cualquier copia tangible de la misma.

**SÉPTIMA. - DERECHOS DE PROPIEDAD.**

Toda la información entregada a **EL PROVEEDOR** es propiedad exclusiva de **EL CONTRATANTE**, no pudiendo ser utilizada por **EL PROVEEDOR** para su propio uso ni divulgación.

**OCTAVA. - MODIFICACIÓN.**

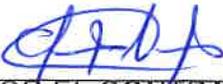
Este contrato solo podrá ser modificado con el consentimiento expreso de ambas partes en documento escrito y mencionando la voluntad de las partes de modificar el presente contrato a través de un Adendum al Contrato que formará parte integral del Contrato

**NOVENA: OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR**

**EL PROVEEDOR** queda obligado a tener el personal que se requiera para garantizar la realización de la propuesta comercial y a mantener el personal técnico necesario, para garantizar la calidad de estos. **EL PROVEEDOR** será exclusivo patrono de los trabajadores que emplee en la ejecución de los servicios contratados, y responderá ante ellos también en forma exclusiva de las obligaciones legales que como patrono le corresponden, así como responderá ante terceros de los daños que pudiera ocasionarles durante la ejecución de los servicios o con motivo de ésta, ya sea directamente o por medio de sus trabajadores. **EL PROVEEDOR** no asignará, transferirá, pignoraré, sub-contratará, o hará otras disposiciones de este Contrato o cualquier parte del mismo, así como de derecho, reclamos y obligaciones de **EL CONTRATANTE**, derivados de este Contrato a menos que tenga el consentimiento por escrito de **EL CONTRATANTE**. Para que **EL PROVEEDOR** pueda suscribir un sub-contrato este deberá ser autorizado previamente y por escrito por **EL CONTRATANTE**.

**DÉCIMA. - JURISDICCIÓN:**

**EL CONTRATANTE y EL PROVEEDOR** se comprometen a resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo o discrepancia que pueda seguir en el desarrollo del presente contrato. Si no se lograra un acuerdo por medio de la negociación directa, toda controversia que surja entre las partes en relación con la validez, interpretación y/o ejecución de las presentes obligaciones y que no pudiere ser solucionada de mutuo acuerdo, se resolverá de acuerdo con los procedimientos de conciliación y arbitraje del Reglamento de Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR

Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa.

**DECIMA PRIMERA. - CAUSAS DE TERMINACION DEL CONTRATO.**

El presente contrato podrá darse por terminado anticipadamente y sin ninguna responsabilidad para **EL CONTRATANTE**, cuando concurran cualesquiera de las siguientes circunstancias:

- 1.- Cuando **EL PROVEEDOR**, no cumpla a cabalidad con la prestación de los servicios contratados, tanto en el tiempo como en el lugar y calidad de los servicios requeridos por **EL CONTRATANTE**, o los mismos no cumplan con los objetivos a criterio de **EL CONTRATANTE** ;
- 2.- Por la insolvencia, suspensión de pago o quiebra de **EL PROVEEDOR**;
- 3.- En caso de que **EL PROVEEDOR**, deje de prestar servicios en la República de Honduras;
- 4.- Por caso fortuito o fuerza mayor que impida el cumplimiento de las labores contratadas o de las obligaciones de **EL CONTRATANTE**;
- 5.- Por parte de **EL CONTRATANTE** con una notificación de 30 días de anticipación;
- 6.- Por mutuo acuerdo.

**DECIMA SEGUNDA. - CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

Las partes acuerdan que **EL PROVEEDOR** no podrá ceder, traspasar o enajenar total o parcialmente o transferir en forma alguna los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato en ninguna circunstancia, sin el consentimiento previo y por escrito de **EL CONTRATANTE**. Ambas partes acuerdan que **EL CONTRATANTE** tendrá el derecho de ceder cualquiera o todos sus derechos y/u obligaciones bajo este Contrato a su sola discreción con previo aviso de sesenta (60) días anticipados por escrito a **EL PROVEEDOR**. El incumplimiento de esta última disposición dará lugar a la penalización consistente en el pago de dos mensualidades y finalización del contrato sin responsabilidad a **EL PROVEEDOR**.

**DÉCIMO TERCERA. - INTERPRETACIÓN LEGAL.**

La presente adenda de contrato deberá interpretarse y se regirá de acuerdo con la legislación de la República de Honduras. Y en prueba de conformidad de cuanto antecede, firman el presente documento por duplicado y a un solo efecto, en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C., Francisco Morazán al primer día del mes de Enero del dos mil veintitrés.

  
FIRMA  
JORGE ALBERTO SALINAS AVENDAÑO  
REPRESENTANTE LEGAL  
"COORDINADOR INFOTECNOLOGÍA  
SITEC-UCP"

  
FIRMA  
REIVYN JOSE CALIX MADRID  
REPRESENTANTE LEGAL  
"GRUPO KAPA 7 S. DE R.L."  


	 
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR

## ANEXO I

### TERMINOS, CONDICIONES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

1. El alcance de las tareas de monitoreo y mantenimiento por parte de **EL PROVEEDOR** son:
  - a. Revisión periódica del rendimiento de los equipos y servicios indicados
  - b. Instalación de actualizaciones y/o parches de firmware para los equipos indicados
  - c. Instalación de actualizaciones y/o parches de software de los equipos y servicios indicados
  - d. Recomendaciones sobre el uso apropiado para aprovechar al máximo su potencial sin afectar el rendimiento adecuado
  
2. El soporte técnico será de manera remota para el monitoreo y mantenimiento de equipos de marca Fortinet proveídos por **EL PROVEEDOR a EL CONTRATANTE**. Esto incluye una infraestructura de:
  - a. Gestión y Monitoreo de Fortigate 300D del IP.
  - b. Gestión y Monitoreo de Fortigate 200E del Datacenter SINAP.
  - c. Gestión y Monitoreo de Fortigate VM8 del Oracle Cloud.
  - d. Gestión y Monitoreo de WAF FortiWeb del Datacenter SINAP.
  - e. Gestión y Monitoreo de WAF FortiWeb del Oracle Cloud.
  - f. Gestión y Monitoreo de FortiSwitches del Datacenter SINAP.
  - g. Monitoreo de Monitoreo de PRTG.
  - h. Presencia en sitio en caso de ser necesaria para eventos que detengan la operación de UCP, en horario extendido.
  - i. Sesión semanal de 4 horas de forma remota para mejora continua, de manera presencial una vez las condiciones de la pandemia mejoren.
  - j. Urgencias de carácter Lógico.
  - k. Caída Oficinas Registrales Periféricas de Registro vehicular RV (oficinas regionales).
  - l. Caída Oficina Regional Periférica Inmuebles (Bancos ORP).
  - m. Problema Enrutamiento. conectividad IP con Datacenter.
  - n. Problemas de pérdidas dentro de la red del datacenter.
  - o. Problemas de perdida bancos vía red CEPROBAN.
  - p. Resolución de problemas en las publicaciones Web
  
3. El Soporte técnico por defecto será de manera remota; podrá ser presencial si **EL CONTRATANTE** lo solicita, sin perjuicio de la visita semanal que se incluye en el paquete de servicios.

		
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR	

4. Los Tiempos de Resolución para atenciones a incidentes reportados por **EL CONTRATANTE** serán de dos (2) horas para casos urgentes y de cuatro (4) horas para casos normales. Los tiempos de respuesta serán inmediatos si el reporte se realiza dentro de los horarios de atención establecido, debiendo **EL PROVEEDOR**, brindar retroalimentación del estatus de la gestión, como mínimo cada treinta (30) minutos hasta resolver la incidencia.
5. Todo requerimiento de soporte de **EL CONTRATANTE** deberá ser solicitado vía correo a **EL PROVEEDOR** al correo soporte@kapa7.com.
6. **EL CONTRATANTE** podrá contactar al personal de **EL PROVEEDOR** en horario de 8:00am a 5:00pm de Lunes a Viernes y de 8:00am a 12:00m los Sábados, siendo este definido como horario 8x5, para actividades del soporte remoto al correo soporte@kapa7.com.
7. Para emergencias de cualquier tipo que puedan resolverse de manera remota por parte de **EL PROVEEDOR** ya sea por acceso vía HTTPS o asistencia telefónica, y **EL CONTRATANTE** podrá llamar en horario de 8:00am a 5:00pm Lunes a Viernes y de 8:00am a 12:00m los Sábados.
- B. Se incluyen dieciséis (16) horas al mes de soporte técnico remoto en horarios 8x5 para soporte remoto al mes. Las horas de soporte técnico no serán acumulables de un mes a otro para **EL CONTRATANTE**. Si no se utilizan en el mes correspondiente estas horas vencen.
9. **EL CONTRATANTE** deberá de nombrar, de forma documentada y anticipada, a una persona para supervisar las actividades realizadas por el personal de **EL PROVEEDOR**, así como también para brindar los accesos para el cumplimiento de labores en el caso que fuese requerido. Por ningún motivo el personal de **EL PROVEEDOR** tendrá accesos directos a las instalaciones de **EL CONTRATANTE** ni a otros sistemas que no estén contemplados en este Contrato.
10. Para el acceso remoto a configurar los equipos, **EL PROVEEDOR** utilizará un sistema de acceso encriptado brindando mayor seguridad en los servicios de soporte a los equipos proveídos.
11. El límite de creación de informes nuevos por parte de **EL PROVEEDOR** al mes es de tres (3) en el equipo FortiAnalyzer de **EL CONTRATANTE**. Estos reportes podrán ser configurados para una generación y envío automatizado por correo electrónico de forma diaria, semanal o mensual para **EL CONTRATANTE**.
12. Los reportes de seguridad entregados a final de mes serán enviados vía correo electrónico a las personas que **EL CONTRATANTE** designe de forma previamente documentada.

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR



13. Para **EL CONTRATANTE** no hay límite de incidencias reportadas o solicitudes de configuración al soporte técnico remoto bajo horario 8x5, hasta cumplir el límite de dieciséis (16) horas mensuales estipuladas en el inciso 8 de este ANEXO I.
14. Los componentes y accesorios pasivos, tales como y sin limitarse a: transceivers, accesorios tipo PoE, patch cords (de FO o cobre) y cables de poder (alimentación eléctrica) sobre equipos proveídos por **EL PROVEEDOR** no aplican a garantía.
15. En el caso de notificar la cancelación de una visita presencial previamente agendada, **EL CONTRATANTE** deberá notificar con un mínimo de dos (2) horas de antelación ala hora de la fecha pactada a **EL PROVEEDOR**. Si esta no fuera notificada con tiempo de antelación establecido y el personal de **EL PROVEEDOR** hace acto de presencia y no puede ser atendido en las horas de visita se tomarán como cumplidas y no podrán ser remuneradas.
16. Si el personal de **EL PROVEEDOR** hace acto de presencia y no le es permitido completar las horas de soporte o que la persona de **EL CONTRATANTE** asignada no puede estar presente durante ese tiempo, se tomarán como cumplidas las horas y no podrán ser remuneradas.
17. Si **EL CONTRATANTE** requiere que el personal extienda en tiempo de la visita presencial esta deberá ser notificada con un mínimo de una (1) hora de antelación para someterse a su respectivos análisis y aprobación por parte de **EL PROVEEDOR**. En el caso de aprobación de la extensión de horas estas serán cobradas con tarifa reducida de sesenta y cinco (US\$ 65.00) dólares la hora más impuestos por separado del contrato de servicios vigente y no se requerirá orden de compra por parte de **EL CONTRATANTE** puesto que queda previamente autorizado por este Contrato.
18. Las horas de soporte técnico remoto no serán acumulables de un mes a otro para **EL CONTRATANTE**. Si no se utilizan en el mes correspondiente estas horas vencen.
19. Gastos de viaje no están incluidos en esta propuesta por los trabajos a realizar fuerade las instalaciones de **EL CONTRATANTE** en la localidad de San Pedro Sula o Tegucigalpa. Para soporte presencial en localidades distintas a las antes mencionadas correrán por cuenta de **EL CONTRATANTE**.
20. El cumplimiento de compromiso entre **EL CONTRATANTE** y **EL PROVEEDOR** no debe ser afectado por gestiones u operaciones de terceros. **EL PROVEEDOR** queda libre de responsabilidad de fallas ocasionadas por la intervención de terceros a los productos y servicios brindados que se contemplan en este Contrato.

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR



Grupo Mapa 7  
Lidores en Soluciones de Integración

21. Es responsabilidad de **EL CONTRATANTE** contar con los recursos y cumplir con los requisitos previo a la implementación de los equipos; tales como y sin limitarse a:
  - a. Cables para comunicación entre los equipos y su red de distribución; patch cord de cobre o fibra, u otro según corresponda. Así como también de contar con respaldo por el caso que puedan presentar una falla de fábrica.
  - b. Espacio para instalación física en gabinetes, racks, etc.
  - c. Instalaciones eléctricas debidamente aterrizadas a polo tierra
  - d. Unidades de respaldo ininterrumpidas (UPS) con la capacidad adecuada
  - e. Recursos para esquemas de virtualización para las soluciones que correspondan a esta modalidad de implementación
  
22. **EL PROVEEDOR** no se hace responsable por inconvenientes derivados de la falta de información a tiempo ni por configuraciones realizadas por personal de otras empresas. **EL PROVEEDOR** queda libre de responsabilidad de fallas ocasionadas por desinformación o falta de información para los trabajos a realizar a los productos y servicios brindados que se contemplan en este Contrato.
  
23. Para el acceso remoto a configurar los equipos, **EL PROVEEDOR** utilizará un sistema de acceso encriptado y de doble autenticación.
  
24. El personal de **EL PROVEEDOR** hará entrega de hoja de servicios por cada visita que realice sea planificada o no y el personal de **EL CONTRATANTE** deberá firmar en calidad de acuerdo a su contenido.
  
25. El soporte por parte de **EL PROVEEDOR** se ejecutará de manera remota para el monitoreo y mantenimiento. El personal por parte de **EL PROVEEDOR** será quien determine participación presencial para toda actividad que no corresponda a la visita semanal para **EL CONTRATANTE**. Si aún en este último caso **EL CONTRATANTE** requiere de forma imperativa la presencia del personal del **PROVEEDOR** fuera de la jornada de visita semanal estas serán cobradas con tarifa de sesenta y cinco (US\$ 65.00) dólares por hora más impuestos por separado del contrato de servicios vigente y no se requerirá orden de compra por parte de **EL CONTRATANTE** puesto que queda previamente autorizado por este Contrato.
  
26. **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de asignar como estime operativamente la asignación por incidente, proyecto, tarea, etc. a un Ingeniero para su ejecución mientras esté vigente el contrato de servicios. En el caso que **EL CONTRATANTE** requiera un cambio del personal deberá hacer llegar una carta formal de parte del representante quien firma el contrato justificando el cambio mientras esté vigente el contrato de servicios.

 POR EL CONTRATANTE	 POR EL PROVEEDOR	
---	---	--

27. **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de actualizar los procesos y metodologías internas y externas para atenciones al cliente como estime operativamente con la cortesía de notificar apropiadamente **EL CONTRATANTE** mientras esté vigente el contrato de servicios y sus pagos estén al día.
28. Este Contrato no incluye ningún tipo de configuración para otros sistemas, equipos, productos o servicios que no estén incluidos dentro del mismo. Estos serán ofertados por separado del contrato de servicios vigente bajo las tarifas establecidas por **EL PROVEEDOR** y estarán fuera de los alcances de este Contrato.
29. Para proyectos o adquisiciones donde **EL CONTRATANTE** desee opinión profesional o apoyo de **EL PROVEEDOR**, se brindará siempre y cuando estas tengan relación con la ciberseguridad o dentro del alcance de este Contrato sin costo adicional.
30. La administración del equipo para configuraciones será compartida entre **EL PROVEEDOR**.
31. La fecha de inicio para todos los servicios proporcionados en calidad de cortesía será acorde a la fecha de inicio de servicios profesionales en este mismo Contrato.
32. Todo pago a facturación deberá quedar libre de retenciones locales.
33. Pagos por transferencia electrónica deberán ser libres de comisiones y recibirse íntegro el valor por el monto total de cada factura.
34. Los registros de los equipos para activación de garantías (FortiCare) por parte del fabricante en la plataforma de Fortinet corren por cuenta de **EL CONTRATANTE**. **EL PROVEEDOR** podrá asistir en brindar una inducción en cómo poder registrar los equipos en dicha plataforma.
35. El soporte técnico será de manera remota para el monitoreo y mantenimiento de consola PAESSLER PRTG.
36. Se establece una Sesión obligatoria semanal de 04 horas como mínimo, para mejora y revisión continua; esta sesión será presencial y cuando **EL CONTRATANTE** así lo aprobará, podrá realizarse por vías remotas o virtuales.
37. **EL CONTRATANTE** podrá contactar al personal de **EL PROVEEDOR** en horario extendido correspondiente a horarios fuera de oficina de 5:00pm a 9:00pm de Lunes a Viernes y de 12:00pm a 3.00pm los Sábados sin costo adicional.
38. **EL PROVEEDOR** gestionará dos sesiones los Lunes de 2:00pm a 4:00pm y Miércoles de 2:00pm a 4:00pm de forma remota con el personal de **EL CONTRATANTE** para retroalimentación de mejora continua. Las sesiones podrán ser de manera presencial cuando así sea acordado por ambas partes para una única ubicación.
39. **EL PROVEEDOR** brindará soporte presencial en los casos de urgencia a incidentes de carácter físico para los equipos:

  
POR EL CONTRATANTE

  
POR EL PROVEEDOR

7

Líderes en Soluciones de Integración

- a. Fallas Físicas en los FortiGate 200E del Data Center SINAP
  - b. Fallas Físicas en los FortiSwitch 248E FPOE del Data Center SINAP
  - c. Fallas Físicas en los FortiWeb Data Center SINAP
40. **EL CONTRATANTE** podrá solicitar a **EL PROVEEDOR** en cualquier momento, añadir dentro de la clasificación de incidencias urgentes, los eventos y situaciones que por su naturaleza representen un grave riesgo de daño o perjuicio por caídas o mal funcionamiento de la plataforma.
41. **EL PROVEEDOR** podrá designar un técnico encargado de la atención general a **EL CONTRATANTE**, sin embargo, en caso de que no estuviera disponible el técnico asignado, este factor no deberá incidir en los tiempos de respuesta y resolución, por lo que **EL PROVEEDOR** se compromete a asignar otro(s) técnico(s) debidamente capacitados que atiendan y resuelvan las solicitudes de **EL CONTRATANTE**, procurando mantener el mismo nivel de servicio que con el técnico asignado generalmente. En virtud de lo anterior, no será aceptable y se considerará como incumplimiento de este contrato, la no disponibilidad de personal por parte de **EL PROVEEDOR**.
42. Penalidades y Créditos por incumplimiento en el Nivel de Servicio: En caso de que los tiempos de respuesta y resolución de incidencias, no sean resueltos por parte de **EL PROVEEDOR**; **EL CONTRATANTE** tendrá derecho a que se le conceda crédito en la facturación del periodo mensual siguiente en que haya ocurrido la incidencia; para tales efectos los tiempos de respuesta y resolución comenzaran a correr a partir de la Notificación que haga **EL CONTRATANTE** a **EL PROVEEDOR** comunicando el incidente. La escala de créditos se efectuará conforme a la siguiente tabla de penalidades:

Tiempo de Atraso	Porcentaje de Crédito
De 01 a 05 horas después del tiempo máximo de Resolución	1% del valor de la factura
De 05:01 Horas a 07 Horas después del tiempo máximo de Resolución	5% del valor de la factura
De 07:01 Horas a 9 Horas después del tiempo máximo de Resolución	10% del valor de la factura
De 09:01 Horas a 12 Horas después del tiempo máximo de Resolución	35% del valor de la factura
De 12:01 Horas en adelante después del tiempo máximo de Resolución	60% del valor de la factura con posibilidad de Terminación del Contrato

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR

Grupo Karpa 7  
Líderes en Soluciones de Integración

- 39. Los Tiempos de Atraso comenzaran a computarse inmediatamente después de transcurridos los tiempos máximos de Resolución para cada tipo de incidente; No procederán créditos a factura en caso de que los atrasos sean justificados por hechos de causa mayor o caso fortuito no imputables a **EL PROVEEDOR**.
- 40. Solamente se considerarán como tiempo de atraso, las horas transcurridas durante el horario hábil acordado en el contrato.

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR

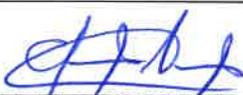
*Líderes en Soluciones de Integración*

## ANEXO II

### RELACIONADO AL ETHICAL HACKING

Cuando **EL PROVEEDOR** llegue a realizar actividades que correspondan a actividades relacionadas con Ethical Hacking, ya se están incluidas en este contrato o no se basaran bajo los siguientes lineamientos:

1. El personal de **EL PROVEEDOR** instalará un servidor externo con el fin de realizar los ataques controlados a **EL CONTRATANTE**. Adicionalmente se usarán cuentas de firmas de seguridad en redes reconocidas para realizar las pruebas de penetración.
2. Las firmas (o signatures) de hacking son de carácter privado y son avalados por Fortinet y Tenable Network Security, 2 compañías líderes a nivel mundial en seguridad para perímetro.
3. **EL PROVEEDOR** no será responsable de los daños causados por accesos no autorizados y su responsabilidad se limitará a corregir los mismos si se diera el caso, en casos donde se brinden sugerencias a **EL CONTRATANTE** para el mejoramiento de la red basados en las pruebas realizadas y cuyas correcciones requieran adquisiciones ya sea con las marcas distribuidas por **EL PROVEEDOR** o ajenas pero no sean atendidas por **EL CONTRATANTE** dará lugar a que **EL PROVEEDOR** sea exonerado de cualquier daño derivado del evento. Cualquier sugerencia deberá ser incluida en los informes o enviada a **EL CONTRATANTE** vía correo electrónico.
4. Para emergencias de cualquier tipo que puedan resolverse de manera remota ya sea por acceso vía HTTPS o asistencia telefónica y **EL CONTRATANTE** podrá Llamar enhorarios de 8:00am a 5:00pm de Lunes a Viernes y de 8:00am a 12:00m los días Sábados para solicitar apoyo. Se podrá llamar fuera de estos horarios, sin embargo, toda atención brindada dentro del mismo deberá ser programada y las horas se descontarán del total de horas presenciales a brindar cada mes.
5. **EL CONTRATANTE** deberá de nombrar a una persona para supervisar las actividades realizadas por el personal de **EL PROVEEDOR**, así como también para brindar los accesos físicos a las instalaciones de **EL CONTRATANTE**. Por ningún motivo **EL PROVEEDOR** tendrá accesos directos a las instalaciones de **EL CONTRATANTE**.
6. Para el acceso remoto a configurar los equipos, **EL PROVEEDOR** utilizará un sistema de acceso encriptado.

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR a

Ideres en Soluciones de Integración

## ANEXO III

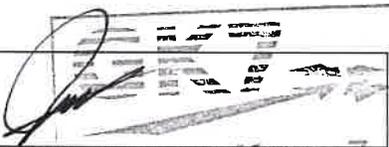
### BENEFICIOS DE CORTESÍA

- a. Entrenamiento modalidad remota de FotiOS (en su versión vigente)
  - b. Una (1) vez por mientras el contrato este vigente y los pagos estén al día
  - c. Limite de participantes: dos (2)
  - d. Duración: cuatro (4) horas
  - e. Previamente coordinadas con **EL CONTRATANTE** y podrán ser presenciales en instalaciones de **EL CONTRATANTE** (San Pedro Sula) o remotas para otras sucursales.
  - f. No incluye gastos de viaje fuera de San Pedro Sula y serán facturados por separado en caso de incurriese.
  - g. Cortesía valorada en US\$ 1,000.00 por participante.
2. Pruebas de Vulnerabilidad:
- a. Se hará una prueba de vulnerabilidad externas a las IP's públicas con el fin de detectar ~~pos~~ brechas de seguridad y brindar un informe resumido sobre las oportunidades de mejora.
  - b. Se hará una prueba de vulnerabilidad a nivel interno por medio de VPN con herramientas licenciadas y de alto grado de confiabilidad con el fin de detectar posibles brechas de seguridad y brindar un informe resumido sobre las oportunidades de mejora.
  - c. Máximo de quinientos (500) nodos distribuidos en los doce meses de vigencia del contrato.
  - d. Cortesía; valorado en US\$ 12,800.00
3. Mientras el contrato de servicios profesionales por soporte técnico se encuentre en vigencia, los equipos, productos y servicios que estén vigentes en el portafolio de **EL PROVEEDOR** y que **EL CONTRATANTE** requiera adquirir, serán ofertados por separado del contrato de servicios vigente a un precio preferencial y la instalación de estos se someterá a revisión para ser facturada o no, siempre y cuando el cliente acceda a entrega Llave en mano sin la participación activa de terceros.
4. En caso de que el **EL CONTRATANTE** adquiera de manera externa a **EL PROVEEDOR** equipos, productos y servicios que estén vigentes en el portafolio de **EL PROVEEDOR**, los costos de las instalaciones para estos serán ofertados por separado del contrato de servicios vigente bajo las tarifas establecidas por **EL PROVEEDOR** y estarán fuera de esta negociación.
5. Firma de documento por no divulgación de la información (NDA — Non Disclosure Agreement).
6. Soporte técnico avanzado con personal certificado en Fortinet NSE (Network Security Expert).
7. Soporte técnico avanzado con personal certificados en la marca Kaspersky Labs.
8. Soporte técnico avanzado con personal calificado en PRTG

	
POR EL CONT FATANTE	POR EL PROVEEDOR pa 7

Soluciones de Integración

9. Soporte técnico avanzado con personal calificado en Veeam
10. Personal certificado en CEH para cumplimiento de análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración en ciberseguridad.
11. Personal certificado en CHFI para el cumplimiento de análisis e investigación forense enciberseguridad.
12. Personal certificado en ITIL 4 para el cumplimiento en la gestión del servicio de TI, gobernanza, mejora continua y prácticas de gestión.
13. No hay Límite de incidencias reportadas al soporte técnico remoto con SLA de 8x5, bajo especificaciones estipuladas en este Contrato.
14. Cobertura al 100% de RMA en equipos de soporte/apoyo complementario (APs, FortiGate, otros que apliquen) y que haya sido autorizado por Fortinet en el primer año de compra y vigencia de FortiCare. Para equipos Core o principales Fortinet **EL PROVEEDOR** apoyará a **EL CONTRATANTE** en poder brindar en calidad de préstamo un equipo que permita restaurar los servicios de **EL CONTRATANTE** que brinda el equipo dañado. El equipo en calidad de préstamo podrá variar en modelo y licenciamiento según disponibilidad.

	
POR EL CONTRATANTE	POR EL PROVEEDOR

datos en Soluciones de Integración