

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Entre nosotros:

- i) **IT SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIÓN HONDURAS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** entidad con Registro Tributario Nacional (RTN) número 08019006022445, con dirección en La Colonia San Carlos, Avenida Republica de México, contiguo al edificio del CNA, Tegucigalpa M.D.C. y para todos los efectos del presente contrato referida como “**ITS HONDURAS, S.A. DE C.V. o ITS**”, representada en este acto por el señor **URIEL MOLINA PALACIOS**, portador de la cédula de identidad número **1001-1965-00138** actuando en su condición de Gerente General con facultades suficientes para este acto; y,
- ii) **SUPERINTENDENCIA DE ALIANZA PUBLICO PRIVADA**, entidad Registro Tributario Nacional **08019001228944** número, con domicilio social en Tegucigalpa, en adelante y para todos los efectos del presente contrato referida como el **Cliente**”, representada en este acto por el señor **Emilio Cabrera Cabrera**, portador de la cédula de identidad número **0803-1958-00273**, en su condición de Superintendente con facultades suficientes para este acto;

En adelante referidas cada una como una “Parte” y en conjunto como las “Partes”; hemos convenido en suscribir el presente “**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**”, en adelante y para todos los efectos de este contrato referido como el “Contrato”, el cual se regirá por la legislación vigente y aplicable de la República de Honduras, y específicamente por las siguientes cláusulas y condiciones:

CLÁUSULAS:

PRIMERA: OBJETO:

El presente Contrato tiene por objeto establecer la prestación de los servicios y/o productos que se describen detalladamente en la Cláusula Segunda de este Contrato, los cuales le brindará ITS el Cliente, sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

SEGUNDA: SERVICIOS:

2.1 Durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente o ITS podrán identificar servicios que ITS podrá proveer al Cliente (los “Proyectos”). El alcance de cada Proyecto, y los términos específicos de contratación se detallarán mediante addenda a este Contrato debidamente suscritos por ambas Partes. Salvo que sean

Iniciales: _____ / _____

Página



debidamente documentados por escrito, ya sea mediante un addendum o un documento accesorio a este Contrato, cualquier cambio, modificación o adaptación adicional no formará parte del objeto o alcance de este Contrato o de las obligaciones de las Partes.

2.2 Cada Proyecto podrá incluir la prestación de servicios (“Servicios” o “Servicio” en singular) así como la entrega de ciertos productos, materiales, reportes u otros informes (los “Entregables”). Cada Proyecto será descrito dentro de una Orden de Servicios (“OS”) que deberá ser conforme al formato que se adjunta como Anexo A (“Formato de OS”). Cada OS incorporará como un addendum a este Contrato y formará parte integral de éste e incluirá, en la medida que resulte aplicable, lo siguiente: el Número de la OS, las especificaciones, descripción o alcance de los trabajos, un plazo o calendario de hitos, términos de pago, precios, lista de Entregables, así como cualesquiera otros términos y condiciones específicos o particulares que sean acordados por las Partes. Una OS entrará en vigor y tendrá carácter vinculante una vez que haya sido firmada y fechada por un representante autorizado de cada una de las Partes. En el caso de conflicto entre los términos y condiciones del presente Contrato y una OS celebrada de conformidad con los requerimientos del presente Contrato, los términos y condiciones de la OS prevalecerán.

2.3. El alcance y especificaciones de los servicios y/o productos iniciales que ITS brindará al Cliente se describen en la OS [No. ___] adjunta.

2.4. Cualquier cambio a una OS, incluyendo pero no limitándose a las especificaciones por escrito, el plazo o el alcance de los trabajos, únicamente serán efectuados mediante una orden de cambio (“Orden de Cambio”) que deberá ser conforme al formato adjunto como Anexo B (“Formato de Orden de Cambio”). Toda Orden de Cambio deberá ser firmada y fechada en señal de aceptación por los signatarios autorizados de ambas Partes. Las Órdenes de Cambio serán una modificación a una OS vigente y serán facturadas con base al tiempo, recurso humano y materiales requeridos o conforme sea acordado por las Partes.

2.5. Todos los cambios sustanciales y relevantes más allá de la descripción de un Proyecto previamente acordado dentro de la OS aplicable corresponderá a una OS adicional a ser suscrita por el Cliente e ITS. La determinación si una solicitud de Servicios adicionales debe documentarse mediante una Orden de Cambio o una OS adicional corresponde a ITS. Por lo tanto, ITS emitirá una Orden de Cambio o una OS adicional describiendo los Servicios o Productos adicionales, incluyendo los trabajos, recursos y plazos requeridos para cumplir con una solicitud de cambio a una OS existente.

2.6. En cualquier caso, ITS no tendrá obligación de prestar Servicios o suministrar Productos y/o Instalaciones más allá de la descripción previamente acordada del Proyecto, en la OS respectiva, si ambas partes no han aprobado el impacto a la tarifa o el plazo derivado del cambio y han suscrito una Orden de Cambio o una OS adicional según haya determinado ITS.

TERCERA: OBLIGACIONES DE ITS:

ITS deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Brindar los Servicios dentro del horario de atención acordado en este Contrato y de conformidad con el Nivel de Servicio Acordado ("*Service Level Agreement*" o "SLA").
- b) Hacer entrega de los equipos e instalación de los mismos en las fechas acordadas y definidas en la Orden de Servicio respectiva.
- c) Elegir y asignar el personal que considere suficiente e idóneo, y proveer el equipo que razonablemente estime necesario, para la prestación de los Servicios conforme al OS respectiva, este Contrato y el SLA.
- d) Designar y mantener a un encargado que converse directamente con la persona de contacto asignada por el Cliente para la coordinación de los Servicios.
- e) ITS no será responsable por aquellas acciones producidas como consecuencia de la acción u omisión del CLIENTE o de terceros que puedan dañar al sistema, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente a través del Servicio, o del incumplimiento del CLIENTE de la normativa vigente en la materia.
- f) Asignar y brindar el número de teléfono que se utilizará para la prestación de los Servicios.
- g) Enviar al Cliente los reportes estándar del servicio establecidos en el SLA y los que el Cliente razonablemente requiera para el adecuado análisis de la gestión.
- h) Para servicios que inician el primer día del mes, conciliar con el Cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles de cada mes, la facturación de los Servicios prestados. En ocasión que los servicios inicien en una fecha distinta, deberá conciliar con el Cliente dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del primer día hábil después de concluirse el mes de servicio.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

El Cliente deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Brindar la información completa y necesaria para la ejecución de los Servicios.
- b) Informar a tiempo sobre cambios que puedan afectar los Servicios prestados por ITS.
- c) Pagar todas las facturas presentadas de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

Iniciales: _____ / _____



- d) Dar acceso a sus instalaciones al personal de ITS asignado al Proyecto, siempre que el Servicio se brinde en sitio, y proporcionarles un espacio de trabajo adecuado para sus funciones.
- e) Suscribir el Acta de Aceptación Final de Servicio o Producto Recibido - Anexo C
- f) Subcribir el Acta de Finiquito de la Orden de Servicio – Anexo D-
- g) Al firmar cada OS, el Cliente deberá designar su representante técnico para la implementación de dichos Servicios. Este representante técnico será el responsable de actuar como punto de contacto primario de ITS y deberá contar con la autoridad y la responsabilidad suficiente para representar al Cliente, para tomar decisiones de carácter técnico con relación a las tareas a ser desarrolladas por ITS y participar en las pruebas de aceptación. El Cliente deberá notificar a ITS cualquier cambio en la designación de un representante técnico con la antelación razonablemente suficiente, pero en ningún caso menor a cinco (5) días hábiles.
- h) El Cliente no debe transmitir información que atente contra los derechos de terceros, la moral y buenas costumbres o la legislación vigente.
- i) En caso que el Cliente cause un daño por acción u omisión a los activos de ITS, el Cliente será exclusivamente responsable de reparar o reponer a ITS los activos que sufran deterioros por mal uso de sus aplicaciones.
- j) Las obligaciones adicionales que estén incluidas en la Orden de Servicio y el SLA.

QUINTA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

ITS cuenta con un equipo de ingenieros expertos en el área de seguridad informática. La información que ITS recopile como parte del trabajo realizado por ITS y su personal asignado al Proyecto deberá utilizarla enteramente para fines propios de los Servicios brindados al Cliente. ITS no comercializa bases de datos. Ningún extracto de información que sea de uso exclusivo del Cliente será puesto a disposición del público. ITS se compromete a proteger esta información de manera que no sea difundida hacia terceros o personas no autorizadas. Asimismo, LAS PARTES se comprometen, por sí mismas y por sus personeros, a tratar con estricta confidencialidad y sigilo toda la información que emane de este Contrato, sea que la misma se trate en forma verbal o escrita, a través de cualquier medio, incluyendo medios electrónicos o impresos. ITS utilizará la información obtenida de la prestación de los Servicios contratados únicamente para la realización de los informes periódicos y como elementos para mejorar el servicio. ITS no le dará otro uso a la información distinto al mencionado, salvo que haya sido previamente autorizado o solicitado por el Cliente o por orden de autoridad competente.

Al término de este Contrato, las Partes seguirán obligadas a no divulgar o usar la información confidencial. En caso de incumplimiento por parte de una de las partes y/o cualquiera de sus empleados, funcionarios,

Subcontratistas, asesores o agentes a la obligación de confidencialidad aquí convenida, la parte responsable se obliga en este acto a indemnizar y a resarcir de todos los daños y perjuicios que se causen a la otra parte, incluyendo el pago de todos aquellos gastos y honorarios que se ocasionen con motivo de la defensa de dichos funcionarios y empleados.

SEXTA: PRECIO Y FORMA DE PAGO:

El precio del servicio y la forma de pago se fijará de acuerdo a cada OS que suscriban y aprueben las Partes. El Cliente deberá pagar el precio de los Servicios contra factura presentada por ITS, la cual se presentará dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. Todos los pagos serán netos de cualquier impuesto, tasa, cargo y/o costo de conversión, cambio o transferencia en que el Cliente deba incurrir.

Los precios podrán sufrir modificaciones conforme se presenten en el Índice de Devaluación de la moneda publicado por el Banco Central de Honduras. En caso de darse alguna variación, ITS lo notificará por escrito al Cliente con quince (15) días naturales de anticipación a la entrada en vigencia de la modificación. En caso de que el Cliente manifieste su disconformidad con la variación, éste podrá terminar anticipadamente el Contrato sin ninguna penalidad, de conformidad con la cláusula 10.4 siguiente, debiendo cumplir únicamente con las obligaciones pendientes al momento de terminación.

Las Partes acuerdan que deberán revisar periódicamente los términos y condiciones de los Servicios objeto del presente Contrato. En caso de que se presenten circunstancias inherentes al Contrato, tales como pero no limitado a nuevos Servicios relacionados, aumentos o disminución de los Servicios contratados, variaciones en los "Service Level Agreements" (SLAs) u órdenes de servicios (OS), ITS enviará una cotización con un nuevo precio que tome en cuenta los cambios anteriores. En caso de que se presenten situaciones fuera del control de las Partes tales como: aprobación de nuevos impuestos por parte del gobierno, cambios en las regulaciones o condiciones de la economía nacional o mundial, que afecten directamente el presente Contrato, las Partes deberán de buena fe negociar los cambios que sean necesarios para mantener el equilibrio económico del Contrato. Si las Partes no logran llegar a un acuerdo dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la fecha de notificación de la cotización o del inicio de las negociaciones, podrán terminar el presente Contrato sin responsabilidad, debiendo cumplir únicamente con las obligaciones pendientes a la fecha.

Todos los tributos creados o por crearse que graven o afecten las obligaciones que ITS se compromete a cumplir en virtud de este Contrato, serán de cuenta, cargo y costo de este.

Iniciales: _____ / _____



El Cliente indemnizará y mantendrá libre a ITS de cualquier responsabilidad por cualesquiera y todos aquellos impuestos, contribuciones y pagos, que le sean propios, incluyendo el pago de los intereses y penalidades inherentes.

SÉPTIMA: PLAZO:

El Contrato tendrá una vigencia de UN (1) mes contados a partir de la fecha en que sea suscrito por ambas Partes y operará su prórroga automática por el mismo plazo si ninguna de las Partes le notifica a la otra su deseo de que no opere dicha prórroga con al menos cuarenta y cinco (5) días naturales de aviso previo a la fecha de vencimiento del plazo o de la prórroga correspondiente.

Todas las OS indicarán el plazo de vigencia de los Servicios y/o Productos objeto de cada Proyecto.

OCTAVA: GARANTÍA DEL SERVICIO:

ITS garantiza que el servicio contratado por el Cliente se brindará de acuerdo con los estándares de calidad establecidos en este Contrato y en las especificaciones de cada OS y el SLA adjunto como Anexo C, que forma parte integral de este Contrato. Esta garantía será considerada como exclusiva y por encima de cualquier otra garantía expresa o entendida, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier garantía implícita de mercado o calidad para un propósito en particular las cuales en este acto son renunciadas por las Partes.

NOVENA: MULTAS POR MORA:

ITS tendrá la potestad de cobrar intereses sobre las facturas vencidas a un porcentaje por mora del tres por ciento (3%) mensual sobre saldos. Esta cláusula no excluye cualquier otro medio que utilice ITS para resarcirse de los daños causados por falta de pago. Asimismo, en caso de falta de pago de una o más facturas, ITS procederá a suspender los Servicios contratados sin responsabilidad, hasta que todas las facturas pendientes junto con los intereses correspondientes hayan sido debidamente canceladas.

DÉCIMA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

No obstante, lo establecido en la cláusula SEPTIMA, el presente Contrato podrá terminar anticipadamente en cualquiera de los siguientes eventos:

10.1. Incumplimiento: Por incumplimiento de lo pactado en las cláusulas aquí contenidas, incluyendo sus anexos, o la mala ejecución de las obligaciones asumidas por cualquiera de las Partes, mediante la resolución de pleno derecho según el artículo 749 del Código de Comercio de Honduras, proveyendo notificación por escrito a la Parte incumplidora de su decisión de hacer valer el pacto resolutorio, luego de que la Parte que haya incumplido reciba el plazo de treinta (30) días

naturales para enmendar su incumplimiento mediante notificación por escrito (vía fax o correo electrónico), en la que se le comunique el incumplimiento en cuestión. Si la Parte no subsana el incumplimiento dentro de dicho plazo, la otra Parte tendrá derecho a terminar el Contrato en forma unilateral en un plazo de diez (10) días naturales contados a partir del vencimiento del plazo indicado anteriormente.

10.2. Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Cuando ITS no pueda brindar los servicios contratados por razones ajenas a su voluntad por un período mayor a dos (2) meses, o cuando la prestación de los servicios comprometidos represente para ITS una condición o situación de pérdida económica, situación que deberá ser comunicada por escrito (vía fax o correo electrónico) con al menos treinta (30) días naturales de anticipación.

10.3. Terminación voluntaria por ITS: ITS podrá notificar la terminación unilateral sin responsabilidad siempre y cuando le notifique dicha terminación al Cliente por escrito, con al menos treinta (30) días naturales de anticipación.

10.4. Terminación voluntaria por el Cliente: El Cliente podrá terminar EL Contrato antes del vencimiento del plazo en forma unilateral, pero deberá darle aviso previo a ITS con al menos sesenta (60) días naturales de antelación a la fecha de terminación.

En caso que ITS brinde Servicios Administrados al Cliente y éste finalice de forma unilateral el Contrato antes del vencimiento, el Cliente deberá indemnizar a ITS por concepto de daños y perjuicios los siguientes montos: A) Si la terminación ocurre dentro de los primeros doce (12) meses de vigencia del Contrato, deberá cancelar la suma equivalente al quince (15) por ciento de la cuantía del Contrato; B) Si la terminación ocurre durante el segundo año de vigencia del Contrato, deberá cancelar la suma equivalente al diez (10) por ciento de la cuantía del Contrato; y, C) Si la terminación ocurre durante el tercer año de vigencia del Contrato, deberá cancelar la suma equivalente al cinco (5) por ciento de la cuantía del Contrato.

En caso que el Cliente notifique la terminación a ITS sin otorgar dicho aviso previo, el Cliente deberá pagarle a ITS el importe de DOS MESES del Precio pactado a título de daños y perjuicios por la falta de preaviso de la terminación unilateral. Se hace constar dicha penalidad aplicará cuando ITS no brinde Servicios Administrados a favor del Cliente; en cuyo caso aplicarán las penalidades estipuladas en el párrafo anterior.

10.5. Efectos de la Terminación: En caso de terminación de este Contrato por cualquier causa, las Partes deberán cumplir con sus obligaciones y compromisos hasta la fecha efectiva de terminación.





y después de dicha fecha, con relación a obligaciones o compromisos que se hubiesen generado a cargo de cualquiera de las Partes con anterioridad a esa fecha o que se trate de obligaciones que expresamente se disponga que sobrevivirán a la vigencia de este Contrato.

DÉCIMA PRIMERA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

La responsabilidad que en virtud de este Contrato adquiere ITS corresponderá y será limitada en forma idéntica al pago que debe realizar el Cliente a ITS por los Servicios efectivamente prestados o suministros entregados.

DÉCIMA SEGUNDA: PROPIEDAD INTELECTUAL:

ITS dispondrá para este servicio de su software y "know-how" para llevar el control de los casos, generación de reportes y prestación de los Servicios. ITS manifiesta que es propietaria o cuenta con las licencias de los programas utilizados para llevar a cabo los Servicios contratados, por lo que se reserva el derecho de comercializarlos y licenciar su uso. El Cliente no tendrá derechos de propiedad intelectual sobre ninguna aplicación que sea utilizada, instalada o creada durante la vigencia del Contrato y sus prórrogas. Lo anterior no aplicará si el Cliente brinda acceso a ITS a su software, en cuyo caso el Cliente garantiza que cuenta con las licencias de dichos programas. El incumplimiento por parte del Cliente de este punto será causal de incumplimiento grave e ITS podrá resarcirse de los daños causados en la vía que considere conveniente. De igual forma, ITS no podrá utilizar procedimientos, documentación o bases de datos que pertenecen al Cliente sin su consentimiento. El incumplimiento de esta obligación se considerará incumplimiento grave y facultará al Cliente para el cobro de daños y perjuicios en la vía correspondiente.

DÉCIMA TERCERA: PERSONAL ASIGNADO POR ITS:

LAS PARTES expresamente convienen en que todo el personal que utilice cada Parte para cualquier actividad relacionada con el objeto del presente Contrato, será personal precisa y exclusivamente contratado por esa Parte, y dado que la misma cuenta con recursos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de la relación laboral con su personal, en términos del Código del Trabajo, dicha Parte será única y exclusivamente responsable de las obligaciones laborales que pudieren surgir de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o prestación que derive de las citadas relaciones laborales, conforme el Código del Trabajo, leyes de previsión o de cualquier otro ordenamiento legal.

Queda convenido que ITS será el patrono o el empleador exclusivo de todo el personal que utilice para la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato y que no existe responsabilidad de El Cliente en

Iniciales: _____ / _____

cuanto a pagos o compromisos de la naturaleza que sea, inherentes a la ejecución de los servicios. ITS releva a **El Cliente** de toda responsabilidad que surja por dicho concepto.

Asimismo, en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a ITS como patrón directo o sustituto del personal de **El Cliente** o de sus Subcontratistas, por lo que **El Cliente** se obliga a hacerse responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como el personal de sus Subcontratistas, las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo y se obliga a liberar, indemnizar y sacar en paz y a salvo a ITS frente a toda reclamación, demanda que el personal de **El Cliente** o cualquier sanción que cualquier autoridad pretendiese hacer o establecer en perjuicio de ITS a consecuencia de este Contrato o de la citada relación de trabajo entre **El Cliente** y sus empleados.

El Cliente manifiesta de buena fe que se abstendrá de contratar o hacer ofertas de trabajo, sea directamente o a través de un tercero, a los trabajadores de ITS durante la vigencia del Contrato, sus extensiones o prórrogas y hasta por un (1) año contado a partir de su efectiva terminación. El incumplimiento de esta obligación se considerará como incumplimiento grave, entendiendo las Partes que el personal de ITS es uno de sus más valiosos recursos en el cual la empresa ha invertido tiempo y dinero con el fin de que se encuentre debidamente capacitado para brindar un servicio de óptima calidad y que la contratación por parte del Cliente le causará a ITS danos económicos y trastornos en su operación, el Cliente acepta que pagará a ITS, a título de cláusula penal, la suma de diez mil dólares (US\$10,000.00), moneda de curso legal de los Estado Unidos de América, por cada evento de incumplimiento a este compromiso contractual.

DÉCIMA CUARTA: LEGISLACIÓN APLICABLE:

Este Contrato se rige por la legislación vigente y aplicable de la República de Honduras.

DÉCIMA QUINTA: ARBITRAJE:

Las partes acuerdan: Que cualquier controversia, discrepancia o reclamo que se produzca o este relacionado con la ejecución, interpretación, incumplimiento o aplicación de este Contrato, incluyendo sus documentos relacionados como adendas u otros que formen parte integral de este Contrato o con las partes que lo suscriben, será resuelto por un tribunal de arbitraje nombrado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, el cual se reunirá en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C., Honduras, Centroamérica, debiendo desarrollarse el proceso arbitral, según las reglas de procedimiento establecidas en el Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industrias

Iniciales: _____ / _____



de Tegucigalpa. El tribunal arbitral estará conformado por tres (3) árbitros, dos (2) de los cuales serán seleccionados por cada parte y el tercero, que además será el presidente del Tribunal Arbitral, será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje. El Tribunal arbitral resolverá en derecho sobre todas las controversias, reclamos y discrepancias sometidas a su conocimiento. En caso de que alguna de las partes interponga un Recurso de Nulidad en contra del Laudo proferido por el Tribunal Arbitral en primera Instancia, este Recurso será conocido por un nuevo Tribunal Arbitral que las partes designarán.

DÉCIMA SEXTA: CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:

“Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito” significa cualquier caso o las consecuencias del mismo que se encuentren fuera del control razonable de la Parte afectada, incluyendo sin limitación los siguientes: (a) Clima severo inusual, inundaciones; (b) leyes, reglas o reglamentos de, o retrasos causados por, cualquier gobierno o autoridad gubernamental; (c) huelgas, manifestaciones, disturbios civiles, actos de guerra, confiscaciones o expropiaciones, o actos semejantes; (d) o cualquier otra causa de fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de una o ambas Partes. No se considerará que alguna de las Partes se encuentra en incumplimiento bajo el presente Contrato siempre y cuando el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones de dicha parte sean por un Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, y el incumplimiento o retraso en el cumplimiento por dicha parte se excusará y prorrogará durante el período de cualquier Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, en el entendido de que la suspensión del cumplimiento no podrá ser mayor ni podrá tener una duración mayor que aquella que requiera el Caso de Fuerza Mayor. La Parte que reclame como recurso un Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito en los términos de ésta cláusula deberá notificar por escrito a la otra de la existencia del evento y también de la cesación o terminación de dicho Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, y la Parte que reclame como recurso dicho Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá tomar todas las medidas y llevar a cabo todos los esfuerzos que sean comercialmente razonables a fin de minimizar el tiempo de cualquier retraso. Para mayor certidumbre, una Parte no tendrá el derecho de reclamar un Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito bajo este Contrato en función de acciones u omisiones de sus Subcontratistas, proveedores, agentes o terceros que contrate para el cumplimiento de sus obligaciones, salvo que dicha parte pudiese ser excusada de cumplimiento en los términos de esta Cláusula. En caso que el evento de Caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito se prolongue por más de 90 días, cualquiera de las Partes podrá solicitar la terminación de este Contrato. En caso de que cualquiera de las anteriores se diera, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 10.2, ITS le notificará al Cliente de dicha situación y el período aproximado por el cual duraría la suspensión del servicio, y la manifestación expresa de que el plazo de la prestación de los Servicios será extendido por un período igual al que durare la interrupción.

DÉCIMA SÉPTIMA: DISPOSICIONES GENERALES:

17.1 RENUNCIAS:

Ninguna renuncia a los derechos u obligaciones aquí acordados, tendrá validez ni eficacia hasta que sea puesta por escrito y firmada por ambas Partes, o al menos por la Parte a la que dicha renuncia afecta directamente. La renuncia a derechos u obligaciones suscrita por una de las partes no implica que dicha renuncia sea aplicable en la misma medida a la otra Parte.

17.2 MODIFICACIONES:

Toda modificación a este Contrato deberá pactarse por escrito y ser suscrita por el representante legal o apoderado de cada una de las Partes.

17.3 CESIÓN:

Las Partes no podrán ceder en todo o en parte los derechos de este Contrato sin la autorización previa y por escrito de la otra Parte, excepto en caso de cesión entre empresas subsidiarias o afiliadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce que ITS podrá ceder a un tercero los derechos económicos derivados de este Contrato a un tercero, sin que ello implique que se desvincule como Parte o que sea relevado de sus compromisos u obligaciones, con la debida notificación escrito al Cliente.

17.4 PROTOCOLIZACIÓN Y FECHA CIERTA:

Cualquiera de las Partes podrá protocolizar el presente Contrato en el momento que lo considere necesario, en cuyo caso la Parte interesada deberá correr con los gastos y honorarios derivados de dicha gestión.

17.5 DIVISIBILIDAD:

Si cualquier disposición del presente Contrato fuera declarada por un tribunal de jurisdicción competente o un árbitro como inválido, nulo o no exigible, en dicho caso (a) dicha disposición será interpretada o modificada en la medida que sea razonablemente necesario para que la misma sea válida, exigible y consistente con la intención original subyacente de dicha disposición; (b) dicha disposición permanecerá vigente en la medida que no sea inválida o no exigible; y (c) el resto de las disposiciones del presente Contrato permanecerán vigentes e incólumes para todos los efectos legales.

17.6 NOTIFICACIONES Y ADMINISTRADORES DEL CONTRATO:

Todas las notificaciones pertinentes a la relación comercial que surge del presente Contrato deberán hacerse por escrito y será efectiva a partir del momento en que sea recibida. En caso de ser comunicación vía fax, o correo electrónico, ésta se tendrá por recibida a más tardar veinticuatro (24) horas después de su envío, y en

Iniciales: _____ / _____



el caso de correo certificado, cinco (5) días hábiles después de su envío, a las siguientes direcciones y números de fax:

IT SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIÓN HONDURAS S.A. DE C.V.:

Dirección para notificaciones: Colonia San Carlos, Avenida República de México, contiguo al edificio del CNA, tel.: +504 98282607.

Correo electrónico: negocios_honduras@itsinfocom.com,

Como administrador del Contrato, ITS nombra a la siguiente persona de enlace y/o atención primaria:
Frances Alejandra Cruz, correo electrónico: fcruz@itsinfocom.com

EL CLIENTE:

Dirección: Centro Morazán, 18 Nivel, Torre 01. Tegucigalpa, Honduras, CA

Fax: +504 2221-2406

Correo electrónico: superintendencia@sapp.gob.hn

Como administrador del Contrato, el Cliente nombra a la siguiente persona de enlace y/o atención primaria:
Jose Alejandro Montoya, correo electrónico: josemontoya@sapp.gob.hn

17.7 ACUERDOS PREVIOS:

Este Contrato, las OS y las Órdenes de Cambio relacionadas a este Contrato y debidamente suscritas por ambas Partes, sustituyen y sustituirán íntegramente cualesquiera acuerdos y negociaciones previas entre las Partes para servicios idénticos a los que en dichos documentos se incluyan, y representan la voluntad de las Partes en cuanto a los Servicios pactados, mas no invalida otros contratos firmados entre las Partes por servicios distintos de los que aquí se contratan.

En fe y plena aceptación de lo aquí acordado, las Partes firmamos el presente Contrato en dos tantos de igual validez y eficacia, en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C., Honduras, a los 15 días de enero del año 2019.

**Por/ SUPERINTENDENCIA DE ALIANZA
PUBLICO PRIVADA**



EMILIO CABRERA CABRERA

**POR/ IT SERVICIOS DE
INFOCOMUNICACIÓN S.A.**



URIEL MOLINA PALACIOS

ANEXO A
ORDEN DE SERVICIOS

Descripción de los Servicios y el Proyecto:

La presente Orden de Servicios ("OS"), con número de referencia 14266, con entrada en vigor el 15 de enero del 2019, es de conformidad con y regida por los términos y condiciones del Contrato Marco de Prestación de Servicios (el "Contrato") de fecha 15 de enero 2019 y con número de referencia 14266 entre SUPERINTENDENCIA DE ALIANZA PUBLICO PRIVADA (el "Cliente") e IT SERVICIOS DE INFOCOMUNICACIÓN HONDURAS S.A. DE C.V. ("ITS"). Los términos con letra mayúscula inicial no definidos en la presente tendrán el significado que se les atribuyen en el Contrato.

Nombre del Proyecto ITS: Servicio Inbound SAPP Honduras	
Descripción del Proyecto:	Servicios inbound de encuestas de servicio para el cliente. El servicio Inbound se define como el centro de atención telefónica dedicado para atender las llamadas entrantes definidas por EL CLIENTE, tanto aquellas servidas a través de los IVR's como las que se direccionan a los agentes, proporcionando el servicio de atención y recolección de información de las encuestas a los llamadores.
Plazo del Proyecto:	Fecha de Inicio: 15 de enero 2019 Fecha de Conclusión: 14 de febrero 2019
Entregables:	- Resultado y reportes de encuestas
Valor:	Pago de ciento cuarenta y siete mil lempiras con 0/00 centavos (L. 147,000.00)
Disponibilidad del Servicio:	Servicio de atención de llamadas con tres (3) agentes en horario de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a domingo.
Presunciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Pago por anticipado del 50% del valor del contrato. • ITS deberá cumplir con todas las reglas y regulaciones del Cliente que hayan sido notificadas a ITS en cualquier momento y mientras en caso en que se encuentre en las instalaciones del Cliente. ITS será responsable de sus empleados, contratistas y representantes mientras se encuentren en las instalaciones del Cliente ya sea o no que cualesquiera acciones no se encuentren dentro del alcance y el curso del empleo o contratación de ITS. Los empleados y contratistas de ITS no serán considerados empleados del Cliente para cualquier efecto, e ITS será el único responsable de su supervisión y administración. Por tanto, ITS será el único responsable de la compensación de sus empleados y todos los impuestos y beneficios laborales relacionados.



