

No. EXPEDIENTE

DGAP-CCC-PEPU-2022-0011

Fecha de emisión: 13/10/2022

Dirección General de Aduanas y Puertos

ORDEN DE SERVICIOS

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

No. Orden: DGAP-2022-00768

Descripción: Servicio de Soporte Premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas

Modalidad de compras: Procesos de Excepción

Datos del Proveedor

Razón social: Microsoft Dominicana, SRL

RNC: 101755245

Nombre comercial: Microsoft Dominicana, SRL

Domicilio comercial: Winston Churchill, Torre Blue Mall, 10148 - , REPÚBLICA DOMINICANA

Teléfono: 809-567-4049

Datos Generales del Contrato

Anticipo: 0%

Forma de pago: Cheque

Plazo de pago con recepción conforme: 30 días

Monto total: 10,137,970.22

Moneda: DOP

Detalle

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO

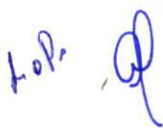

Firma

Nombre y Apellido


Firma

Nombre y Apellido

DGAP-CCC-PEPU-2022-0011



Item	Código	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unit s/ITBIS	Imp Moneda Orig s/ITBIS	% Descuento	ITBIS Moneda Orig	Otros Impuestos Moneda Orig	Sub Total Moneda Orig
1	8111181 1	Servicio de Soporte Premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas (1 año)	1.00	UD	8,591,50 0.19	8,591,500 .19		1,546,470. 03	0.00	10,137,970.2 2

Subtotal RDS	8,591,500.19
Total Descuentos RDS	0.00
Total ITBIS RDS	1,546,470.03
Total Otros Impuestos RDS	0.00
Total RDS	10,137,970.22

Observaciones: Anexos: Formulario para requisición de compra SDTC-DGPTI-278-2022 d/f 04/07/2022

Oferta técnica y económica d/f 12/09/2022

Contrato DGA-CJ-S-36-2022 D/F 20/10/2022

Condición de pago: según contrato

Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
1	Servicio de Soporte Premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas (1 año)	Ave. Abraham Lincoln No. 1101, Edif. Miguel Cocco, Ens. Serrallés. DO	1.00	14/10/2022 12:00:00 a.m.

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO


 Firma

Nombre y Apellido


 Firma

Nombre y Apellido

DGAP-CCC-PEPIU-2022-0011



CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE UNIFICADO DE MICROSOFT

De una parte, la **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (D.G.A.)**, institución autónoma del Estado dominicano, con Registro Nacional de Contribuyente (R.N.C.) número 4-01-03924-9, regulada de conformidad con la Ley núm. 168-21, de fecha 12 de agosto de 2021 y las demás leyes que la modifican y complementan, especialmente la Ley núm. 226-06, de fecha 19 de junio de 2006, la cual le otorgó personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio, con su sede principal en el edificio Miguel Cocco ubicado en la avenida Abraham Lincoln núm. 1101, esquina calle Jacinto Mañón, ensanche Serrallés, de esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por su director general señor **Eduardo José Sanz Lovatón**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral número 001-1241035-2 con su domicilio de elección en el cuarto piso de la sede central, quien para los fines del presente contrato se denominará **LA ENTIDAD CONTRATANTE** o por su nombre completo.

De la otra parte, la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**, entidad organizada y existente de conformidad con las leyes de República Dominicana, con Registro Nacional de Contribuyentes (R.N.C.) núm. 1-01-75524-5, Registro de Proveedores del Estado (RPE) núm. 29454, con domicilio social y asiento principal en la avenida Winston Churchill, núm. 83, torre Blue Mall, sector ensanche Piantini, en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por la señora **Ana Patricia Mejía Saldaña**, dominicana, mayor de edad, titular de la cédula de identidad y electoral núm. 001-0779503-1, domiciliada y residente en la calle la Castellana, casa quince (15), edificio Natasha, piso 02, apartamento 202, sector los prados, en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, en el domicilio de su representada, quien actúa en calidad de representante en virtud del punto único del acta de gerencia de fecha primero (01) del mes de abril del año dos mil veintiuno (2021) y del registro mercantil num. 4551SD, entidad que en lo que sigue del presente contrato se denominará **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, o por su nombre completo.

En lo adelante del presente contrato en su conjunto **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** se denominarán **LAS PARTES**.

PREÁMBULO

POR CUANTO: Para los efectos legales derivados de este contrato, **LAS PARTES** se someten expresamente a las disposiciones de la Ley número 340-06, modificada por la Ley número 449-06, sobre Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones del Estado, específicamente a lo establecido en su capítulo II, artículo 6, numeral 3, del párrafo, en cuanto al **PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN**, y a las disposiciones del Decreto número 543-12 de fecha seis (6) de septiembre de dos mil doce (2012), en su capítulo II, artículo 3, en el que se contemplan el uso de la excepción por **PROVEEDOR ÚNICO**. *"Procesos de adquisición de bienes o servicios que sólo puedan ser suplidos por una determinada persona natural o jurídica. En caso de entregas adicionales del proveedor original que tengan por objeto ser utilizadas como repuestos, ampliaciones o servicios continuos para equipos existentes, programas de cómputos, servicios o instalaciones. Cuando un cambio de proveedor obligue a la Entidad a adquirir mercancías o servicios que no cumplan con los requisitos de compatibilidad con los equipos,*

programas de cómputos, servicios o instalaciones existentes o la utilización de patentes o marcas exclusivas o tecnologías que no admitan otras alternativas técnicas".

POR CUANTO: El presente contrato está dentro de esta clasificación, dado que el servicio que se ejecutará es suplido de manera exclusiva por la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S. R. L.**, de conformidad con la carta de exclusividad de fecha doce (12) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).

POR CUANTO: En fecha cuatro (04) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022), **LA ENTIDAD CONTRATANTE** aprobó, mediante Acta del Comité de Compras y Contrataciones número CCC-27-2022, la contratación del **Servicio de soporte unificado de Microsoft.**

POR CUANTO: En fecha veintidós (22) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022), **LA ENTIDAD CONTRATANTE** convocó al Procedimiento de Excepción **DGAP-CCC-PEPU-2022-0011** para la contratación del **Servicio de soporte unificado de Microsoft.**

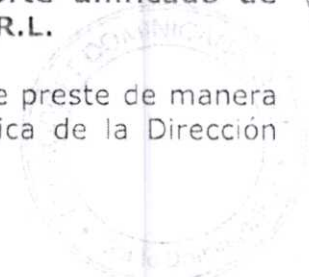
POR CUANTO: Que desde el día treinta y uno (31) del mes de agosto al día ocho (08) del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022), **LA ENTIDAD CONTRATANTE** convocó al Procedimiento de Excepción marcado con el número **DGAP-CCC-PEPU-2022-0011** para la contratación del **Servicio de soporte unificado de Microsoft.**

POR CUANTO: Que en fecha doce (12) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022), **LA ENTIDAD CONTRATANTE** recibió los sobres contentivos en la propuesta "técnica sobre A" y "oferta económica sobre B", y apertura las mismas en fecha trece (13) del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022) en presencia del Comité de Compras y Contrataciones para el Procedimiento de Excepción **DGAP-CCC-PEPU-2022-0011** para el **Servicio de soporte unificado de Microsoft.**

POR CUANTO: Que una vez aperturado el presente proceso de compras por proveedor único y una vez agotada la evaluación técnica y económica, así como emitir los actos administrativos correspondiente y luego de tomar en cuenta y ponderar el precio, la calidad y la idoneidad de oferente, se procedió a ponderar la propuesta presentada por la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**, por resultar conveniente para los intereses institucionales y cumplir con todos y cada uno de los requerimientos y necesidades incluidos en los Términos de Referencias (TDR).

POR CUANTO: Luego de un minucioso estudio de la propuesta presentada, el Comité de Compras y Contrataciones de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, mediante el Acta de Adjudicación núm. AA-21/2022, de fecha treinta (30) de septiembre del año dos mil veintidós (2022), adjudicó la contratación del **Servicio de soporte unificado de Microsoft**, a la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**

POR CUANTO: No existe pluralidad de oferentes en el mercado que preste de manera directa e integral el servicio que requiere la Plataforma Tecnológica de la Dirección General de Aduanas.



POR CUANTO: Los servicios de Soporte Premier de la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**, constituyen una oferta única que solo **MICROSOFT DOMINICANA** o sus afiliadas pueden proveer y ejecutar de forma directa.

POR CUANTO: El presente contrato se encuentra dentro de esta clasificación por ser el servicio que se ejecutará y que solo es dado de manera exclusiva por la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.** proveedor por excelencia del **SERVICIO DE SOPORTE UNIFICADO DE MICROSOFT**.

POR CUANTO: LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA) tiene la necesidad de contratar los servicios del soporte premier de Microsoft para garantizar la estabilidad, operatividad, continuidad, disponibilidad y seguridad de la plataforma tecnológica que esta implementada en la institución.

POR CUANTO: Que en fecha seis (6) de septiembre del dos mil doce (2012), **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** constituyó la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, correspondiente al cuatro (4%) del monto total adjudicado, en cumplimiento a las disposiciones del artículo 112, del Decreto número 543-12, que establece el reglamento sobre Compras y Contrataciones de Bienes, obras y Concesiones.

POR LO TANTO, y en el entendido de que anterior preámbulo forma parte integral del presente contrato, las partes han convenido y pactado las siguientes:

CLÁUSULAS

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES E INTERPRETACIONES:

Siempre que en el presente contrato se empleen los siguientes términos, se entenderá que significan lo que se expresa a continuación:

EL CONTRATO: el presente documento celebrado entre **LAS PARTES**, para la ejecución del servicio, incluidos todos los anexos del mismo, así como todos los documentos incorporados mediante referencia en los mismos.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS: Nombre de la persona natural o jurídica, consorcio, que ejecutará el objeto del contrato.

EL COORDINADOR: La persona física que actúa en nombre y representación de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** para la coordinación de los servicios.

ENTIDAD CONTRATANTE: la Dirección General de Aduanas.

MONTO DEL CONTRATO: El importe señalado en el presente contrato.

ARTÍCULO 2. DOCUMENTOS CONSTITUYENTES DEL CONTRATO.

Los siguientes documentos forman parte integral e insustituible del presente contrato, y **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** reconoce cada uno de estos como parte intrínseca del mismo:

- a) El Contrato propiamente dicho.
- b) Los Términos de Referencia y Especificaciones Técnicas.
- c) Propuesta de la sociedad comercial **Servicios de Soporte Unificado de Microsoft**.
- d) Garantías

ARTÍCULO 3: OBJETO DEL CONTRATO.

LA ENTIDAD CONTRATANTE, por medio del presente acto contrata los servicios de la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**, para la realización de los servicios que se describen a continuación:

Servicio	Unidad
Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Included
Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Included
Enterprise On-demand Assessment	Included
Enterprise On-demand Assessment - Setup and Config Services As-needed	Included
Enterprise On-demand Education	Included
Enterprise Online Support Portal	Included
Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Included
Enterprise Reactive Support Management	Included
Enterprise Service Delivery Management	Included
Enterprise Webcast As-Needed	Included
Reactive Enabled Contacts	Included
Proactive Credits	260 ea
Service Delivery Management Extended	Included
Service Delivery Management Standard	Included
Designated Support Engineering for Dynamics 365 finance and operations - Designated Support Engineering Dynamics 365 finance and operations.	200 hr

Condiciones del servicio:

El oferente debe presentar por escrito, firmado y sellado el SLA para los servicios de respuestas a problemas, indicando lo siguiente:

- a. Forma de contacto para reportar el incidente.
- b. Matriz de escalamiento, indicando nombre, correo electrónico y número de teléfono.

Prerrequisitos y Presunciones.

La prestación de los servicios por parte de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** bajo el Contrato unificado se basará en los siguientes Prerrequisitos y Presunciones:

1. Todos los servicios se suministrarán y se atenderán a distancia en cualquiera de los Hubs de nuestro centro de soporte o en su defecto sea redefinido a través del contrato Premier.
2. Cuando se acuerden mutuamente visitas en sitio que no se encuentren prepagadas, se le facturarán a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** los gastos razonables en concepto de viáticos.
3. Todos los Servicios se prestarán en idioma español, a menos que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** acuerden de otra forma, por escrito en el contrato Premier o en un Anexo.
4. Microsoft prestará soporte para todas las versiones de Estados Unidos de América de los productos **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** lanzadas al mercado y generalmente disponibles, a menos que se disponga de otra forma en el contrato Premier o en un Anexo o se las excluya expresamente en el sitio web en línea Premier. El soporte para los productos Microsoft que hayan entrado en la Fase de Soporte Extendido, según se define en el sitio web en línea Premier, se cobrará únicamente por hora. El soporte para Hotfix que no estén relacionados con cuestiones de seguridad no está disponible para los productos de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** que hayan entrado en la Fase de Soporte Extendido, a menos que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** hubiera adquirido dicho soporte a través del contrato.
5. No se presta soporte para productos que se encuentran en una fase anterior a su lanzamiento al mercado, salvo cuando se disponga de otra manera en un Anexo adjunto.
6. Todos los Servicios, incluyendo los Servicios adicionales adquiridos durante la vigencia del contrato Premier se perderán si no se utilizan durante la vigencia del mismo.
7. La Asistencia de Soporte depende de la disponibilidad de recursos.
8. A su solicitud, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** puede acceder a su sistema por medio de una llamada remota para analizar problemas. El personal de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** solamente accederá a los sistemas autorizados por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** puede proporcionarle software para ayudarle en el diagnóstico y/o solución de problemas. Dicho software es de propiedad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y deberá serle devuelto prontamente cuando lo solicite. Para poder utilizar este tipo de asistencia telefónica remota, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberá proporcionarle a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** acceso apropiado y el equipo necesario.
9. Para poder aprovechar los servicios prestados por Internet, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** debe tener acceso a Internet.
10. En el contrato Premier y/o los Anexos pertinentes podrán establecerse otros Prerrequisitos y Presunciones.

11. Al adquirir soporte para la Resolución de problemas, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** le solicitará una cantidad correspondiente de Gestión del Soporte de la Cuenta para facilitar la entrega del Soporte para la Resolución de Problemas. Si adquiere soporte para la resolución de Problemas o Soporte de Asistencia adicional, o bien en caso de que convierta horas de Software Assurance en horas o incidentes de Soporte para la resolución de problemas, es posible que tenga que adquirir más Gestión del Soporte de la cuenta.

ARTÍCULO 4: MONTO DEL CONTRATO.

LAS PARTES convienen que el monto a pagar por el objeto del presente contrato asciende a la suma total de **diez millones ciento treinta y siete mil novecientos setenta pesos dominicanos con 22/100 (RD\$10,137,970.22)**, impuestos incluidos.

ARTÍCULO 5. - FORMA DE PAGO.

LA ENTIDAD CONTRATANTE pagará a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** el monto contratado, mediante un único pago crédito a **sesenta (60) días**, contra presentación de **factura, verificada, la activación del servicio en el portal de soporte unificado de Microsoft y la entrega de certificación a satisfacción del servicio recibido por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE.**

LA PRESTADORA DE SERVICIOS no está exento del pago de los impuestos que pudieren generarse en virtud del presente contrato

ARTÍCULO 6: VIGENCIA DEL CONTRATO.

El presente contrato tendrá una duración de **un (01) año** a partir del **veinte (20)** del mes de **octubre** del año **dos mil dos mil veintidós (2022)**, con vencimiento el día **diecinueve (19)** del mes de **octubre** del año **veintitrés (2023)**.

ARTÍCULO 7: SUPERVISIÓN.

La coordinación, Supervisión y verificación del presente contrato estará a cargo de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, quien designara a una persona de la subdirección de tecnología quien será responsable de: **a)** Velar por la debida ejecución del contrato y si es del caso, exigir a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** la información que considere necesaria; **b)** Verificar el adecuado cumplimiento de los plazos; **c)** Informar oportunamente y por escrito a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** cualquier inconveniente que se presente en la ejecución del contrato; **d)** Elaborar y suscribir el acta de recibo a satisfacción verificando las características del objeto contratado, **e)** Deberá verificar y dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de conformidad con lo establecido en las Leyes vigentes, **f)** Las demás que le competan de acuerdo a la naturaleza del contrato; Todas las observaciones en la ejecución del presente contrato deberán constar por escrito. **g)** El supervisor informará mensualmente a la subdirección de tecnología del gasto sobre el estado en la ejecución del contrato, y en caso de que se haga autorización de pago se debe anexar fotocopia de la misma.

ARTÍCULO 8.- NO RELACIÓN LABORAL.

LAS PARTES aceptan y reconocen que el presente contrato no establece una relación de subordinación laboral entre ellas bajo el Código de Trabajo de la República Dominicana. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** acuerda, por este medio, liberar a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** de toda acción o demanda laboral que ella o su personal, sus empleados y/o representantes intentaren en su contra, derivada del cumplimiento y ejecución del presente contrato.

ARTÍCULO 9.- FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.

Ni **LA ENTIDAD CONTRATANTE** ni **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** serán responsables de cualquier incumplimiento del contrato si su ejecución ha sido demorada, impedida, obstaculizada o frustrada por causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

Para los efectos del presente contrato, Fuerza Mayor significa cualquier evento o situación que escape al control de una parte, imprevisible e inevitable, y sin que esté envuelta su negligencia o falta, como son, a manera enunciativa pero no limitativa, actos de autoridades gubernamentales o militares, regulaciones o requerimientos gubernamentales, epidemias, guerras, actos de terroristas, huelgas, fuegos, explosiones, temblores de tierra, accidentes, catástrofes, inundaciones y otras perturbaciones ambientales mayores, condiciones severas e inusuales del tiempo.

Caso Fortuito significa acontecimiento que no ha podido preverse, o que previsto no ha podido evitarse, por ser extraño a la voluntad de las personas.

Las causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito especificadas anteriormente no incluyen:

1. Cualquier evento causado por negligencia o acción intencional de una parte.
2. Cualquier evento que una de las partes pudo haber tomado en cuenta al momento de la firma o de la ejecución de este contrato para evitar incumplimiento de sus obligaciones.
3. Insuficiencia de recursos o fallas en el cumplimiento de cualquier pago bajo este contrato

La falta de una parte involucrada en el presente contrato, que le impida cumplir cualquiera de sus obligaciones, no será considerada como incumplimiento, siempre y cuando éste surja de un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito y la parte afectada haya tomado todas las precauciones razonables, con el debido esmero y cuidado, siempre con el objetivo de cumplir con los términos y condiciones establecidos en este contrato. Si por una causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no cumple con los servicios establecidos, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** extenderá el contrato por un tiempo igual al período en el cual **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no pudo cumplir, debido únicamente a esta causa. Si **LA ENTIDAD CONTRATANTE** dejara de presentar tal reclamación o de dar el aviso requerido dentro del período especificado, se considerará como que ha renunciado a su derecho en relación a la ocurrencia de la Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

ARTÍCULO 10.- MEDIDAS A TOMAR

LAS PARTES acuerdan que:

- a) La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá tomar las medidas razonables para suprimir la inhabilidad de la otra parte en cumplir con sus obligaciones.
- b) La parte afectada por un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito deberá notificar, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas y por escrito a la otra parte la ocurrencia del evento, indicando su naturaleza y causa; de igual manera deberá notificar por escrito a la otra parte la restauración de las condiciones normales tan pronto se resuelva la situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.
- c) Las partes adoptarán todas las medidas posibles para reducir las consecuencias adversas de un evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

ARTÍCULO 11.- OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA DE SERVICIOS.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS prestará los servicios previstos en el presente contrato como se describen en la Propuesta de Servicios de la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**

LA PRESTADORA DE SERVICIOS presentará a **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, de su propia iniciativa o a solicitud de aquella, todas las informaciones y aclaraciones relacionadas con la ejecución del presente contrato.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS realizará los servicios y cumplirá sus obligaciones establecidas bajo este contrato con diligencia, eficiencia y economía, conforme a las normas y prácticas generalmente aceptadas y a las normas para el ejercicio del servicio contratado, reconocidas por los organismos internacionales y nacionales. Asimismo, empleará métodos ortodoxos de administración y utilizará la tecnología avanzada más adecuada, así como los equipos, maquinarias y materiales más seguros y eficaces durante el desempeño de su gestión. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** actuará en todo momento como **PROVEEDORA** fiel con relación a cualquier asunto relacionado con sus servicios o con este contrato y apoyará y resguardará los intereses de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** cuando esté tratando con otros contratistas o terceras personas, dentro de las limitaciones del personal de alcance de los servicios y los recursos de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS ejecutará y concluirá sus servicios y subsanará cualquier deficiencia en los mismos identificadas por **LA ENTIDAD CONTRATANTE** con el cuidado y la diligencia debidos y en riguroso cumplimiento de las disposiciones del contrato.

En virtud del presente contrato **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** asume, entre otras, las siguientes obligaciones:

- a) Prestar sus servicios de conformidad con el contrato suscrito y con la propuesta presentada, la cual forma parte integral del presente contrato.

- b) Conservar su autonomía e iniciativa en las gestiones realizadas.
- c) Respetar las normas y reglamentos de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.
- d) Cumplir de manera oportuna con las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del presente contrato de conformidad con el alcance de la propuesta presentada;

LA PRESTADORA DE SERVICIOS respetará y cumplirá toda la legislación y normativa vigente en el Estado dominicano.

ARTÍCULO 12.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Esta sección establece sus obligaciones de desempeño bajo el contrato Premier. El desempeño de Microsoft depende de su cumplimiento de las siguientes responsabilidades, en el contrato Premier y en los anexos aplicables. El incumplimiento de las siguientes responsabilidades puede causar demoras en el Servicio.

1. Para las actividades relacionadas con el soporte, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** puede designar contactos según se establecerá en el Contrato Premier que resulte de la aceptación de la presente propuesta, uno de los cuales será el Gerente de Soporte del Cliente ("CSM"). El CSM será responsable de dirigir a Su equipo y administrará todas Sus actividades de soporte y los procesos internos necesarios para enviarnos solicitudes de soporte. Cada contacto será provisto con un número de cuenta individual para acceder al sitio web en línea Premier, enviar las solicitudes de soporte y acceder a Su Recurso de Servicios. Además de los contactos designados, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** también puede identificar los siguientes dos tipos de grupos de contactos:
 - Un tipo recibirá una identificación de cuenta compartida, la cual provee acceso al sitio web en línea Premier para obtener información y tener la capacidad de enviar solicitudes de soporte a través de ese sitio web o por teléfono.
 - Un tipo recibirá una identificación de cuenta compartida que sólo provee acceso al sitio web en línea Premier para obtener información.
2. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberá colaborar con **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** para planear la utilización de los Servicios en base al nivel de servicios que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** haya adquirido.
3. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberá implementar un proceso de escalamiento interno para facilitar las comunicaciones entre su gerencia y Microsoft, según sea apropiado.
4. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberá proporcionar al Recurso de Servicios de Microsoft, que requiera estar en sitio, un espacio de trabajo razonable, teléfono y acceso a Internet de alta velocidad y acceso a Sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico que sean necesarios.
5. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** será responsable de los gastos en concepto de viáticos en que incurran Sus empleados o contratistas.

ARTÍCULO 13.- DEL PERSONAL.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS empleará y proveerá el personal técnico, capacitado y de experiencia que demanden los servicios contratados. Los títulos, la descripción del trabajo acordado, las calificaciones mínimas y los períodos de tiempo

estimados en que laborará el personal técnico de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** para la realización de sus servicios, se especifican en la Propuesta de servicios de la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**

ARTÍCULO 14.- APROBACIÓN DEL PERSONAL.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS deberá someter a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** una copia del Currículum Vitae de su gerente técnico de cuenta (TAM), para su revisión.

ARTÍCULO 15.- REMOCIÓN O REEMPLAZO DE PERSONAL.

En caso de que por razones ajenas a la voluntad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** sea necesario el reemplazo de su gerente técnico de cuentas (TAM), **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** se compromete a reemplazarlo por una persona con semejantes aptitudes y experiencia.

ARTÍCULO 16.- PRESENTACIÓN DE INFORMES.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS presentará sus informes en conformidad con la Propuesta de Servicios de la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.**

Toda la documentación e informes preparados por **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** exclusivamente para el desarrollo del objeto de este contrato, y que se detallan en la propuesta de servicios de **MICROSOFT DOMINICANA, S.R.L.** serán de uso exclusivo de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** deberá entregar a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** todos los documentos antes mencionados junto a un inventario, a más tardar en la fecha de rescisión o terminación contractual, pudiendo **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** retener una copia de los mismos, comprometiéndose a no utilizarlos para fines no relacionados con el presente contrato, sin el consentimiento de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, entendiéndose que cualquier uso ajeno a los servicios prestados especificados en este contrato compromete la responsabilidad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**.

ARTÍCULO 17: TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES.

A) DERECHOS DE USO Y PROPIEDAD: Excepto cuando se disponga de otra forma en el contrato Premier o en un anexo, esta sección regirá los derechos de propiedad y uso de cualquier código de computadora u otros materiales que puedan proporcionarse bajo el contrato Premier.

- **Productos y arreglos:** Todos los productos y soluciones relacionadas y arreglos provistos de acuerdo con el contrato Premier serán licenciados según los términos del contrato de licencia que acompaña al producto, o que de otra manera sea aplicable a dicho producto. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** es responsable de pagar por las licencias asociadas con los productos. A los fines del contrato Premier, "producto(s)" significa cualquier código de computador, servicios basados en Internet, o materiales que comprendan productos liberados en forma comercial, pre-liberados o productos beta (licenciados a título oneroso o gratuito) o sus derivados que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** ponga a su disposición bajo licencias publicadas por **LA**

PRESTADORA DE SERVICIOS, las afiliadas de Microsoft o un tercero" por " cualquier producto identificado en los Términos de los Productos, como por ejemplo todo el Software, los Servicios Online y otros servicios basados en web, incluidas las versiones preliminares o beta. La disponibilidad de los Productos puede variar en función de la región".

- Trabajo Preexistente: Todos los derechos sobre cualquier código de computadora o materiales desarrollados u obtenidos de otra manera por o para Microsoft o sus afiliadas, o por o para **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y sus afiliadas independientemente del contrato Premier ("Trabajo Preexistente"), continuará siendo de la exclusiva propiedad de la Parte que provea el Trabajo Preexistente. Durante la prestación de los servicios bajo el contrato Premier, cada Parte otorga a la otra (y a los contratistas de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** cuando corresponda) una licencia temporal, no exclusiva para usar, reproducir y modificar cualquier trabajo preexistente prestado a la otra parte únicamente para la prestación de dichos servicios. Bajo el contrato Premier Microsoft otorgará a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente paga para usar, reproducir y modificar (cuando fuere aplicable) el trabajo preexistente de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, en la forma que les haya sido entregado para ser utilizado en las operaciones internas de Su negocio, sin obligaciones contables ni de pago de regalías. Sus licencias sobre el trabajo preexistente de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** serán condicionadas a Su cumplimiento de los términos del Contrato Premier, y la licencia perpetua solamente se aplica al trabajo preexistente que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** le deje después de finalizar la prestación de los servicios bajo el contrato Premier.
- Materiales: Todos los derechos sobre los materiales desarrollados por **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** (distintos de los códigos de software) y suministrados a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** en relación con los servicios prestados en desarrollo del contrato que resulte de la aceptación de la presente oferta ("Materiales") serán de propiedad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, excepto en la medida en que dichos materiales constituyan trabajo preexistente de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. Contra el pago total de los servicios, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** le otorgará a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** una licencia no exclusiva, perpetua y totalmente paga para usar, reproducir y modificar los materiales, pero únicamente para las operaciones internas de Su negocio y sin ninguna obligación de contabilidad o pago de regalías, salvo cuando se disponga de otra manera en el contrato Premier, los derechos que se le otorgue **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** según establecido en esta sección podrán ser sublicenciados a sus afiliadas, pero las afiliadas de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** no pueden sublicenciar estos derechos. Todos los derechos no otorgados expresamente quedarán reservados.
- Código Muestra: En desarrollo del contrato que resulte de la aceptación de la propuesta de servicios, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** le otorgará a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** un derecho no exclusivo, perpetuo y libre de regalías para usar y modificar cualquier código de software que le suministre a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** para fines de ilustración ("Código Muestra") y para reproducir y distribuir el código objeto del código muestra, siempre y cuando **LA ENTIDAD CONTRATANTE** acuerde: (i) no usar el nombre de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, logotipo ni marcas para comercializar un producto de software suyo que contenga el Código Muestra; (ii) incluir un aviso válido sobre derechos de autor en su

producto de software que contenga el Código Muestra; e (iii) indemnizarle, mantenerle indemnes y defenderle, a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y a sus proveedores, contra cualquier reclamo o demanda resultante del uso o distribución del Código Muestra, incluyendo honorarios de abogados.

- Restricciones de Licencia de Fuente Abierta. Debido a que ciertos términos de licencia de terceros exigen que el código informático sea en general: (i) divulgado bajo la forma de código fuente a terceros; (ii) licenciado a terceros para los fines de realizar obras derivadas; o (iii) pasible de redistribución sin costo a terceros (en forma colectiva, los "términos de licencia de fuente abierta"), los derechos de licencia que cada Parte ha otorgado sobre cualquier código informático (o cualquier derecho de propiedad intelectual asociado al mismo) no incluyen la licencia, derecho, facultad o autoridad para incorporar, modificar, combinar y/o distribuir dicho código informático con cualquier otro, de manera que pueda sujetar al código informático de la otra Parte a términos de licencia de fuente abierta.
- Asimismo, cada Parte garantiza que no proveerá ni dará a la otra parte código informático que esté regido por términos de licencia de fuente abierta.
- Reserva de Derechos. Se reservan todos los derechos no otorgados expresamente en esta sección (A).
- Adicionalmente a las condiciones anteriores, la prestación de los servicios de Soporte Premier estará sujeta a los siguientes términos y condiciones:

B) GARANTÍAS: En desarrollo del contrato que resulte de la aceptación de la presente oferta, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** garantizará que todos los servicios serán prestados con cuidado y habilidad profesional.

EXCLUSIÓN DE OTRAS GARANTÍAS. Con respecto a los productos, arreglos, resultados del servicio, materiales relacionados y el servicio mismo, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** excluye, en la máxima medida permitida por las leyes pertinentes, cualquier garantía, declaración y condición, ya sea expresa, implícita o de derecho, no identificada expresamente en esta Propuesta y en el Contrato Premier que resulte de la aceptación de la misma, incluyendo pero sin limitarse a, las garantías o condiciones de propiedad, no violación de derechos de propiedad intelectual, calidad satisfactoria, comerciabilidad y aptitud para un fin específico. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no será responsable por ningún servicio o producto provisto por terceros, ya sean proveedores, casas de desarrollo o consultores, aunque **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** los haya identificado o hecho referencia a ellos, a menos que tales productos o servicio sean provistos bajo un acuerdo escrito entre **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, y en tal caso, solamente en la medida expresamente dispuesta en tal acuerdo.

C) DEFENSA CONTRA UNA RECLAMACIÓN DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y APROPIACIÓN INDEBIDA: Como parte de la presente oferta, y en ejercicio de los servicios de soporte que se derivan de la misma, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** ofrece la defensa contra cualquier reclamación de un tercero no afiliado que alegue que un producto comercial, arreglo o resultados del servicio viola una patente, derecho de autor o marca comercial, o se apropia indebidamente de

un secreto comercial, y pagará la suma establecida en cualquier fallo final adverso (o arreglo al cual **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de su consentimiento), de acuerdo con los términos de la propuesta presentada por el **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**.

El contrato Premier establece las condiciones de esta defensa, así como las obligaciones que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberán asumir, en desarrollo del mismo, las cuales incluyen: Notificar a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** inmediatamente por escrito sobre la reclamación, y darle a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** control exclusivo sobre su defensa o arreglo, así como proporcionar a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** una asistencia razonable en la defensa de la reclamación. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** les reembolsará los costos razonables en que incurran para ello. Los términos "apropiación indebida" y "secreto comercial" se usan según sean definidos en la Ley Uniforme de Secretos Comerciales ("Uniform Trade Secrets Act") de EE.UU., salvo cuando la reclamación se derive de un contrato de licencia o servicios que se rija por las leyes de una jurisdicción externa a los EE.UU. En este caso, "apropiación indebida" significará uso ilegal intencional y "secreto comercial" significará "información no divulgada", según se especifica en el Artículo 39.2 del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio (TRIPS).

LA PRESTADORA DE SERVICIOS no será responsable en la medida en que una reclamación o fallo final adverso se base en (i) las especificaciones que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** provean a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** con respecto a los resultados del servicio; (ii) el código de computadora u otros materiales que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** provean a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** como parte de los resultados del servicio; (iii) la ejecución del producto, el arreglo o de los resultados del servicio por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, después de recibir notificación de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de suspender la ejecución debido a la reclamación; (iv) si **LA ENTIDAD CONTRATANTE** combinan el producto, el arreglo o los resultados del servicio, con algún otro producto, datos o proceso comercial ajeno a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**; (v) daños atribuibles al valor del uso de un producto, datos o proceso comercial ajeno a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**; (vi) la alteración del producto, el arreglo o los resultados del servicio por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**; (vii) la distribución del producto, el arreglo o los resultados del servicio a terceros, o su uso en beneficio de terceros, por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**; (viii) el uso, por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, de marcas comerciales de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** sin su consentimiento expreso para ello, dado por escrito; o (ix) en caso de una reclamación relacionada con un secreto comercial, adquirido por **LA ENTIDAD CONTRATANTE** (a) por medios impropios; (b) bajo circunstancias que resulten en la obligación de mantener el secreto o de limitar su uso; o (c) de una persona (excepto **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y sus afiliadas) que estaba obligada, con respecto a la parte reclamante, a mantener el secreto o limitar su uso. En estos casos, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** reembolsarán a Microsoft los costos y daños resultantes de tales acciones.

En caso de recibir información sobre una reclamación de violación de derecho de propiedad intelectual relacionada con un producto comercial, un arreglo o los resultados del servicio, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** podrá, a su costo y sin que ello implique obligación alguna (i) tratar de obtener para Uds. el derecho de continuar ejecutando el producto, el arreglo o los resultados del servicio, supuestamente infractores o (ii) modificar el producto, el arreglo o los resultados del servicio, o reemplazarlos por un

equivalente funcional, con el fin de que ya no violen, en cuyo caso Uds. deberán cesar inmediatamente la ejecución del producto, arreglo o los resultados del servicio, supuestamente infractores. Si, como resultado de una reclamación de violación de derechos de propiedad intelectual, un tribunal competente les prohibiera el uso de un producto comercial, de un arreglo o de los resultados de un servicio, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, a su criterio, les procurará el derecho de continuar su uso, lo reemplazará por un equivalente funcional, lo modificará para que cese la violación a tales derechos o les reembolsará el monto pagado y dará por terminada la licencia del producto, arreglo o resultado de servicio ilegal y, según sea aplicable a ciertos resultados de servicios, su derecho de propiedad sobre ellos.

Si un tercero presentara cualquier otro tipo de reclamación en contra de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** con respecto a la propiedad intelectual de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, Uds. deberán notificar a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de inmediato por escrito. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, a su criterio, podrá tratar tal reclamación como si estuviera cubierta por esta sección. Esta Sección establece su recurso exclusivo para casos de reclamación de violación de derechos de propiedad intelectual de terceros o de apropiación indebida de secretos comerciales.

D) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: La presente sección señala el alcance de la responsabilidad de Microsoft durante la prestación de los servicios establecidos en este contrato y que las partes contraten bajo el Contrato Premier:

a. Limitación sobre daños directos. Como resultado de la prestación de los servicios establecidos en este contrato y que las partes contraten bajo el Contrato Premier, podrá haber situaciones en las que Uds. tengan derecho a reclamar daños o pagos de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**. En aquellas situaciones, salvo lo dispuesto específicamente al contrario en este párrafo y cualquiera que sea la base legal de su reclamación, la responsabilidad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y la de sus contratistas estará limitada, en la máxima medida permitida por las leyes aplicables, a los daños directos sufridos, pero sólo hasta la cantidad que Uds. hayan pagado por los productos o servicios que dan origen a la reclamación. En el caso de productos gratuitos, servicios que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** les haya prestado sin cargo o código de computadora que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** estén autorizados a redistribuir a terceros sin pagos separados a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, la responsabilidad total de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** frente a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** no superará US\$5.000 (cinco mil dólares de Estados Unidos de América), o suma equivalente en moneda local. En relación con la ejecución del Contrato Premier, las limitaciones incluidas en este párrafo no se aplicarán con respecto a lo siguiente: **(i)** las obligaciones de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, bajo la Sección "DEFENSA CONTRA UNA RECLAMACIÓN DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y APROPIACIÓN INDEBIDA" de defender una reclamación presentada por terceros que alegue una violación de una patente, derecho de autor o marca comercial, o la apropiación indebida de un secreto comercial, y de pagar los daños establecidos por un fallo final adverso (o arreglo al cual **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de su consentimiento); **(ii)** la responsabilidad de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** por daños debidos a culpa grave o dolo, en la medida que tales daños hayan sido causados por **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** o un mandatario suyo y hayan sido establecidos por un tribunal de última instancia; y **(iii)** las obligaciones de confidencialidad que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** acuerde bajo el Contrato Premier Datos de los Servicios

Profesionales" se refiere a todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen, o software proporcionado a Microsoft por el Cliente, o en su nombre (o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online) o que haya sido obtenido o tratado por Microsoft o en su nombre en el marco de una colaboración con Microsoft para obtener Servicios Profesionales. Las limitaciones o exclusiones en el Contrato que se aplican a la limitación de responsabilidad derivadas de las obligaciones de confidencialidad de cada una de las partes se aplicarán a los Datos de los Servicios Profesionales de igual forma que se aplican a los Datos de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**.

b. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CIERTOS DAÑOS: En la máxima medida permitida por las leyes pertinentes, ninguna de las partes, ni sus respectivas afiliadas o proveedores, serán responsables por daños indirectos o mediatos (incluyendo pero sin limitarse a daños consecuenciales, especiales o incidentales, perjuicios, pérdida de beneficios o ingresos, lucro cesante, interrupción de negocios, o pérdida de información de negocios) que resulten de un contrato, producto, arreglo o servicio, aun cuando la parte haya sido notificada de la posibilidad de que dichos daños ocurran o estos hayan sido razonablemente previsibles. Esta exclusión de responsabilidad no se aplicará a la responsabilidad de cualquiera de las partes, frente a la otra, por violación de sus obligaciones de confidencialidad o de los derechos de propiedad intelectual de la otra parte.

c. Aplicación. Salvo lo dispuesto expresamente en esta Sección, las limitaciones y exclusiones de responsabilidad por daños incluidas en esta Propuesta y/o en el Contrato Premier se aplicarán ya sea que la responsabilidad se base en violación de contrato, culpa (inclusive negligencia), responsabilidad legal, violación de garantías o cualquier otra teoría de derecho.

E) SOPORTE EN PRODUCTOS SUMINISTRADOS BAJO EL CONTRATO PREMIER: Durante la vigencia del contrato que resulte de la aceptación de la presente oferta, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** podrá agregar soporte para los productos nuevos o descontinuar el soporte para los productos existentes suministrados bajo el Contrato Premier de tiempo en tiempo. Si **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** descontinúa el soporte para un producto, le informará a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** de la decisión con seis meses de anticipación en el sitio web <http://support.microsoft.com> o en el sitio web que lo remplace. Si **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** vende un producto a otra compañía, le notificará la venta y en ese momento **(i)** hará los ajustes para que otra compañía continúe el soporte; o **(ii)** continuará prestando el soporte por 90 días para permitirle estudiar otras alternativas de solución.

Puede haber casos en los que no se pueda proveer soporte efectivo a su implementación de los productos **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**. Como parte del suministro de los servicios de soporte bajo el Contrato Premier, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** les notificará si llega a esa conclusión. Si **LA ENTIDAD CONTRATANTE** no modifican la implementación para que Microsoft pueda proveerle soporte efectivo dentro de 30 días siguientes a la notificación, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no estará obligada a proporcionarles servicios de soporte adicionales para esa implementación; aun cuando, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** continuará proporcionando soporte para sus otras implementaciones cubiertas por el Contrato Premier. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** desplegará esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar los servicios de

soporte de producto para aquellos productos cubiertos por el Contrato, siempre y cuando hayan sido válidamente licenciados a **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** podrá utilizar en su base de conocimiento cualquier información técnica que resulte al proporcionar servicios relacionados con productos **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** para la solución de problemas, técnica de averías (troubleshooting), mejoras en la funcionalidad de productos y arreglos. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** conviene no identificarlos a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** ni revelar ninguna información confidencial en artículo alguno de la base de conocimiento.

F) MICROSOFT DOMINICANA COMO CONTRATISTA INDEPENDIENTE: En desarrollo del contrato que resulte de la aceptación de la presente oferta, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** proveerá sus servicios como contratista independiente, y será responsable por todas y cada una de las contribuciones de la seguridad social, desempleo, indemnizaciones laborales y otras retenciones impositivas sobre todos sus empleados. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** tendrán la libertad de desarrollar productos en forma independiente, sin utilizar la información confidencial de la otra parte. Ni **LA ENTIDAD CONTRATANTE** ni **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** estarán obligados a restringir los compromisos futuros de trabajo de las personas que hayan tenido acceso a información confidencial. Además, **LA ENTIDAD CONTRATANTE, LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y dichas personas tendrán la libertad de usar la información que recuerden las mencionadas personas con relación a tecnología de la información, incluyendo ideas, conceptos, know-how o técnicas, siempre que no se divulgue la información confidencial de la otra parte durante dicha utilización de manera que contravenga las disposiciones del Contrato. Este uso no otorgará a ninguna de las partes derecho alguno sobre los derechos de autor o patentes de la otra, y no obligará al pago de regalías o de una licencia separada.

G) CESIÓN: Ninguna de las partes podrá ceder el Contrato, que resulte de la aceptación de la presente oferta, sin el consentimiento escrito de la otra. Sin perjuicio de lo anterior, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** podrá utilizar contratistas para prestar los servicios, en cuyo caso **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** será responsable por el desempeño de tales contratistas.

ARTÍCULO 18: CONFIDENCIALIDAD

Todos los informes y documentos que se produzcan como consecuencia del presente contrato no podrán ser divulgados a terceras personas o instituciones, durante ni después de la expiración del presente contrato, sin la autorización escrita de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

a) Información confidencial. Significa información que una de las partes señala o identifica de forma escrita como de su propiedad o confidencial, o que, bajo las circunstancias particulares de la revelación, debería ser tratada, de buena fe, como de su propiedad o confidencial. Dicha información incluye, sin limitación, información no pública sobre los productos de una de las partes y sus características, sus programas de comercialización y promoción, así como los términos negociados del presente contrato maestro. La Información Confidencial no incluye información que: **(i)** la parte receptora haya desarrollado en forma independiente; **(ii)** ya había llegado a conocimiento de la parte receptora antes de recibirla de la otra parte; o **(iii)** es o subsecuentemente pasa a ser

de conocimiento público, o se recibe de otra fuente, sin violación, en ambos casos, de una obligación de confidencialidad.

b) Uso de Información Confidencial. Durante un período de cinco años siguiente a la revelación inicial, ninguna de las partes usará la información confidencial de la otra sin consentimiento otorgado por escrito, a menos que sea para favorecer esta relación comercial o que el presente contrato lo permita expresamente. Tampoco la divulgará, excepto **(i)** para obtener asesoramiento de sus consultores legales o financieros, o **(ii)** si se viera obligada a ello por ley, en cuyo caso la parte obligada a revelar información hará esfuerzos razonables para notificar de este requisito a la otra, a fin de que se pueda impugnar la divulgación.

Cada una de las partes adoptará precauciones razonables para proteger la información confidencial de la otra. Como mínimo, tales precauciones serán tan estrictas como las que cada parte adopta para proteger su propia información confidencial. Cada una de las partes podrá divulgar la información confidencial de la otra a sus empleados, consultores o subcontratistas, pero únicamente en base a la necesidad de conocerla y siempre que tales empleados y contratistas estén sujetos a una obligación de confidencialidad no menos limitativa que la incluida en este contrato. Cuando la información confidencial deje de ser necesaria para llevar a cabo las obligaciones contraídas en una declaración de servicios, cada uno de nosotros, la parte receptora, según lo solicite la otra, la devolverá o destruirá.

Cada una de las partes podrá ofrecer sugerencias o comentarios con respecto a los productos y servicios de la otra. Dichas sugerencias y comentarios son voluntarios y la parte que los recibe podrá usarlos para cualquier fin, sin obligación de ningún tipo, excepto que no divulgará su origen sin el consentimiento de la parte que los ofreció.

c) Cooperación en caso de divulgación. Cada una de las partes notificará inmediatamente a la otra en caso de descubrir un uso o divulgación no autorizados de información confidencial y cooperará en cualquier forma razonable para ayudar a la otra parte a retomar posesión de su información confidencial e impedir usos o divulgaciones ulteriores, no autorizados, de la misma.

d) Base de conocimientos. **LAS PARTES** podrán incorporar a sus bases de conocimientos, con fines de resolución de problemas, análisis de fallas, mejoras en las funciones de los productos y arreglos, cualquier información técnica que obtengan a través de la prestación de servicios relacionados con sus productos. Por igual convienen en que no los identificaran ni divulgaran su información confidencial en ningún registro de la base de conocimientos.

PÁRRAFO: La Dirección General de Aduanas facilitará a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** toda la información, datos y documentos que sean necesarios para la ejecución de las labores para las cuales ha sido contratado. **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** acuerda que cualquier información que reciba de asuntos de cualquier naturaleza será tratada con absoluta confidencialidad. En consecuencia, queda prohibida la divulgación de toda información, no pudiendo revelar las mismas a ningún tercero, sea persona física o jurídica, aun después de la conclusión o terminación del presente contrato.

ARTÍCULO 19.- CONFLICTO DE INTERESES

LA PRESTADORA DE SERVICIOS no se beneficiará de otros pagos. El pago a ser recibido por **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** previsto en el artículo 4, del presente contrato, constituye la única remuneración con relación al alcance del mismo. Por tanto, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no podrá exigir ningún pago adicional por ningún concepto en relación con las actividades establecidas en este contrato o en cumplimiento de sus obligaciones. Además, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** utilizará sus mejores esfuerzos para asegurar que su personal técnico tampoco reciba remuneración adicional a la prevista en este contrato.

ARTÍCULO 20.- PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES CONFLICTIVAS

Ni **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** ni su personal técnico acreditado tendrán derecho a comprometerse, directa o indirectamente, en cualquier negocio o actividad profesional que pueda producir un conflicto de intereses con las responsabilidades puestas a su cargo en virtud de este contrato.

ARTÍCULO 21.- APROBACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS

LA ENTIDAD CONTRATANTE aprobará, comentará o rechazará los informes y documentos previstos en el presente contrato. Si no hay una respuesta por escrito en un plazo de sesenta (60) días, los informes y documentos se considerarán aprobados.

ARTÍCULO 22: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, hace formal entrega de una garantía bancaria emitida por Citibank, N.A. (Scotiabank) a favor de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 112, del Decreto número 543-12, anteriormente referido, que establece el Reglamento sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Obras y Concesiones, por un valor de **cuatrocientos cinco mil quinientos dieciocho pesos dominicanos con 80/100 (RD\$405,518.80)**, equivalente al cuatro por ciento (4%) del monto total adjudicado. Dicha garantía responderá de los daños y perjuicios que se produzcan a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** en caso de incumplimiento que determinará en todo caso la ejecución de la Garantía independientemente del resto de acciones que legalmente proceden.

Cualquier prórroga en el término de duración del contrato o adición a su valor, requiere de la adecuación de la garantía por parte de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**.

ARTÍCULO 23: EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CIERTOS DAÑOS.

Ninguna de las partes, serán responsables por daños indirectos o mediatos (incluyendo, pero sin limitarse a daños consecuenciales, especiales o incidentales, perjuicios, pérdida de beneficios o ingresos, lucro cesante, interrupción de negocios, o pérdida de información de negocios) que resulten de un contrato, producto, arreglo o servicio, aun cuando la parte haya sido notificada de la posibilidad de que dichos daños ocurran o estos hayan sido razonablemente previsibles. Esta exclusión de responsabilidad no se aplicará a la responsabilidad cualquiera de las partes, frente a la otra, por violación de sus

obligaciones de confidencialidad o de los derechos de propiedad intelectual de la otra parte.

Si las partes, no cumplen razonablemente, o no prosiguen sus respectivas responsabilidades, o no ejecutan el trabajo adecuadamente o no ejecutan cualesquiera de las estipulaciones de este contrato, podrán hacer por escrito comunicación que se notifique con diez (10) días de antelación para que se corrijan las anomalías y deficiencias, las limitaciones y exclusiones de responsabilidad por daños se aplicarán ya sea que la responsabilidad se base en violación de contrato, culpa (inclusive negligencia), responsabilidad legal, violación de garantías o cualquier otra teoría de derecho.

ARTÍCULO 24.- INDEMNIZACIÓN POR PARTE DE LA PRESTADORA DE SERVICIOS

LA PRESTADORA DE SERVICIOS será responsable, dentro de los límites de su seguro de responsabilidad civil general, de indemnizar a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** total y efectivamente contra toda pérdida, daños, perjuicios, muertes, gastos, acción, procedimiento, demanda, costos y reclamaciones de una tercera persona, ocurrida durante la ejecución del presente contrato hasta a su terminación, incluyendo, pero sin limitar, a honorarios y gastos legales incurridos por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, pero solamente en la medida en que tales pérdidas, daños, o perjuicios sean resultado de actos ilícitos o negligencia de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, así como del uso o violación de cualquier patente de invención o propiedad intelectual o de cualquier hecho o acontecimiento que resulte como consecuencia de su falta todo ello de conformidad establecido en este contrato.

ARTÍCULO 25.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente contrato deberá hacerse por acuerdo mutuo entre **LAS PARTES**, por escrito, mediante enmiendas numeradas cronológicamente y la fecha de vigencia de cada una se contará a partir de la fecha de aprobación realizada por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

ARTÍCULO 26.- SUSPENSIÓN.

Por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**:

LA ENTIDAD CONTRATANTE tendrá derecho a suspender los pagos e inclusive sus servicios a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** mediante notificación escrita (excepto por trabajos que hayan sido efectuados y aprobados por la misma) si **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** incumple sus obligaciones establecidas bajo este contrato, siempre y cuando la notificación de la suspensión:

- (i) Especifique la naturaleza del incumplimiento, y
- (ii) Requiera que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** resuelva el incumplimiento dentro de un período no mayor de diez (10) días a partir del recibo de la notificación de suspensión.

Por parte de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**:

LA PRESTADORA DE SERVICIOS tendrá derecho a suspender la prestación de sus servicios mediante notificación por escrito a **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, si esta incumple sus obligaciones establecidas en virtud de este contrato, siempre y cuando la notificación de la suspensión:

- (i) Especifique la naturaleza del incumplimiento; y
- (ii) Requiera que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** resuelva el incumplimiento dentro de un período no mayor de diez (10) días a partir del recibo por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** de la notificación de suspensión.
- (iii) La suspensión se aplicará a partir de la fecha de vencimiento del plazo indicado en la notificación.

ARTÍCULO 27.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

LA ENTIDAD CONTRATANTE sólo podrá rescindir el presente contrato unilateralmente en el caso de falta grave de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** y siempre que la misma no sea originada por acontecimientos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. En este caso, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** no compensará por ningún motivo a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** por las sumas adeudadas.

LA ENTIDAD CONTRATANTE podrá rescindir, sin responsabilidad ninguna, el presente contrato, en caso de que se presente algún hecho constitutivo de incumplimiento por parte de **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato y evidencie que puede conducir a su paralización, **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, dará por terminado el presente contrato y ordenará su liquidación en el estado en que se encuentre pudiendo hacer efectiva una indemnización de perjuicios a que haya lugar y ejecutar la Fianza de Fiel Cumplimiento de contrato, si **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** fuese a la quiebra, o si se extendiese contra él una orden de administración judicial, o si se presentase una petición de declaración en quiebra, o si hiciese algún convenio con sus acreedores o una cesión a favor de ellos.

En el caso en que **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** desee renunciar o que ambas partes deseen rescindir el contrato por acuerdo mutuo, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** compensará a **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** de acuerdo al tiempo y al trabajo porcentual ejecutado a la fecha.

ARTÍCULO 28: CAUSALES DE TERMINACIÓN.

El presente contrato se puede dar por terminado cuando se declare la caducidad sin necesidad de que tenga que notificarse, la notificación será necesaria en caso de rescisión ANTES DE LA CADUCIDAD de manera unilateral, justificando los motivos y razones por la cual desea dar por terminado el presente contrato y sin perjuicio de la solemnidad del proceso legal que debe ser ulterior al término y al cual debe estar condicionado para hacer los ajustes y saldos requeridos a tales fines; esta notificación debe hacerse con diez días de antelación, Si coinciden las partes en rescindir por mutuo acuerdo el presente contrato sin que haya vencido el plazo para el término, debe dejarse estipulado entonces, que para ello no debe existir indemnización, por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**;

ARTÍCULO 29.- CESE DE DERECHOS.

Con la rescisión del presente contrato, conforme lo establecido en el artículo que antecede, cesan todos los derechos y obligaciones a excepción de:

- (i) Aquellos derechos y obligaciones de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** que estén pendientes a la fecha de rescisión o terminación; y
- (ii) La obligación de confidencialidad a que se refiere el artículo 18.

ARTÍCULO 30: DE LA CESIÓN DEL CONTRATO.

Salvo autorización de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** no podrá ceder o subcontratar total ni parcialmente el presente contrato el cumplimiento de sus obligaciones; sin el consentimiento escrito de la otra.

Sin perjuicio de lo anterior, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** podrá utilizar contratistas para prestar los servicios, en cuyo caso **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** será responsable por el desempeño de tales contratistas, y sobre ella recaerá cualquier acción legal que como consecuencia de los servicios prestados a la Microsoft surgieren.

ARTÍCULO 31: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

LA PRESTADORA DE SERVICIOS manifiesta bajo la fe del juramento que no se encuentra incurso en causales de inhabilidad y/o incompatibilidad legal para suscribir el presente contrato. Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en **LA PRESTADORA DE SERVICIOS**, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y, si ello no fuere posible, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** renunciará a su ejecución. Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad, **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** deberá informar por escrito a **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a este suceso, y podrá proponer un candidato para la cesión del mismo, quien deberá manifestar por escrito que se encuentra dispuesto a continuar con la ejecución del contrato en las mismas condiciones pactadas. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** se reserva la facultad de aceptar al candidato propuesto por **LA PRESTADORA DE SERVICIOS** o, en su defecto, autorizar la cesión a favor de un tercero que reúna las condiciones requeridas para continuar con la ejecución contractual.

ARTÍCULO 32.- NULIDADES DEL CONTRATO.

La violación del régimen de prohibiciones establecido en el artículo 14 de la Ley número 340-06, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su modificatoria, originará la nulidad absoluta del contrato, sin perjuicio de otra acción que decida interponer **LA ENTIDAD CONTRATANTE**.

La división del presente contrato, con el fin de evadir las obligaciones de la Ley número 340-06 y de las normas complementarias que se dicten en el marco del mismo, será causa de nulidad del mismo.

ARTÍCULO 33.- ARREGLO DE CONFLICTOS.

LAS PARTES se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para resolver en forma amigable los conflictos o desacuerdos que pudieran surgir con relación al desarrollo del presente contrato y su interpretación.

ARTÍCULO 34: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En el evento de que surjan diferencias con ocasión de la ejecución, terminación o liquidación del presente contrato, las partes acuerdan adelantar los pasos tendientes a su solución directamente entre las partes. Si no llegaren a un acuerdo acudirán o se remitirán al derecho común;

ARTÍCULO 35: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA.

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este contrato o relativo al mismo, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será sometido por ante el tribunal competente.

ARTÍCULO 36.- INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

El significado e interpretación de los términos y condiciones del presente contrato se hará al amparo de las leyes de la República Dominicana.

ARTÍCULO 37: IDIOMA OFICIAL.

El presente contrato ha sido redactado en español, que será el idioma de control para todos los asuntos relacionados con el significado e interpretación de los términos y condiciones de este documento.

ARTÍCULO 38: TÍTULOS.

Los títulos no limitarán, alterarán o modificarán el significado de este contrato.

ARTÍCULO 39: LEGISLACIÓN APLICABLE.

LAS PARTES acuerdan que la ejecución del presente contrato se hará de conformidad con las leyes vigentes en la República Dominicana.

ARTÍCULO 40: ACUERDO INTEGRO.

El presente contrato y sus anexos del artículo 2 contienen todas las estipulaciones y acuerdos convenidos entre **LAS PARTES**. En caso de ambigüedad, duda o desacuerdo sobre la interpretación del mismo y sus documentos anexos, prevalecerá su redacción. Asimismo, se establece que, si alguna de las disposiciones de este contrato se declarara inválida, las demás no serán afectadas y permanecerán plenamente vigentes.

Artículo 41: ELECCIÓN DE DOMICILIO.

Para todos los fines y consecuencias del presente contrato, **LAS PARTES** eligen domicilio

en las direcciones que figuran en la parte introductiva del mismo, en el cual recibirán válidamente todo tipo de correspondencia o notificación relativa al presente contrato, su ejecución y terminación.

HECHO Y FIRMADO en cuatro (4) originales de un mismo tenor y efecto, uno para cada una de las partes y dos (2) para los fines correspondientes, en la ciudad de Santo Domingo de Guzman, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los **veinte (20)** días del mes de **octubre** del año **dos mil veintidós (2022)**.

Dirección General De Aduanas (DGA)

Microsoft Dominicana, S.R.L


Eduardo José Sanz Lovatón
Director General


Ana Patricia Mejía Saldaña
Representante

Yo, ORA. MAYRA DE JESUS COCHON TRUJILLO, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, con matrícula del Colegio de Notario Número 2725, **CERTIFICO Y DOY FE**, que las firmas que figuran en el presente contrato fueron puestas en mi presencia, libre y voluntariamente por los señores **Eduardo José Sanz Lovatón** y **Ana Patricia Mejía Saldaña**, de generales y calidades que constan y a quienes doy fe conocer, quienes me han declarado bajo la fe del juramento que esas son las firmas que acostumbran a usar en todos sus actos sean de carácter públicos y privados. En la ciudad de Santo domingo de Guzman, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los **veinte (20)** días del mes de **octubre** del año **dos mil veintidós (2022)**.



Notario Público



SNCC.F.033



Dirección General de Aduanas

No. EXPEDIENTE
DGAP-CCC-PEPU-2022-0011

Seleccione la fecha

OFERTA ECONÓMICA

Página 1 de 2

NOMBRE DEL OFERENTE:

Ítem No.	Descripción del Bien, Servicio u Obra	Unidad de medida ¹	Cantidad ²	Precio Unitario	ITBIS	Precio Unitario Final
1	Servicio de Soporte Unificado Microsoft Unified Support	1	1	RD\$8,591,500.19	RD\$1,546,470.03	RD\$10,137,970.22
VALOR TOTAL DE LA OFERTA: RD\$10,137,970.22						
Valor total de la oferta en letras: DIEZ MILLONES CIENTO TREINTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SETEINTA PESOS CON 22/100.....						

.....ANA PATICIA MEJIA..... en calidad de ...REPRESENTANTE LEGAL, debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de MICROSOFT DOMINICANA SRL

Firma Ana Patricia Mejía

¹ Si aplica.
² Si aplica.

DISTRIBUCIÓN Y COPIAS
Original 1 - Expediente de Compras
Copia 1 - Agregar Destino

