



No. EXPEDIENTE
DGAP-CCC-PEPU-2019-0029

Fecha de emisión: 02/07/2019

Dirección General de Aduanas y Puertos
ORDEN DE SERVICIOS

UNIDAD OPERATIVA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

No. Orden: DGAP-2019-00712

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%

Modalidad de pago: A condición del contrato ✓

Monto Total: 7,971,329.81 ✓

Moneda: DOP

Detalle

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 DGA, 1 año	1.00	UD	6,755,36 4.25	6,755,364. 25		1,215,965.5 6	0.00	7,971,329.81

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO

Firma
Nombre y Apellido

Firma
Nombre y Apellido

Subtotal RD\$	6,755,364.25 ✓
Total Descuentos RD\$	0.00
Total ITBIS RD\$	1,215,965.56 ✓
Total Otros Impuestos RD\$	0.00
Total RD\$	7,971,329.81 ✓✓

Observaciones: Anexos: Com. No. SDTC-DGPTI-296-2019 d/f 23/04/2019 ✓

Formulario de la Oferta Económica SNCC.F.033 Microsoft Dominicana, SRL d/f 16/05/2019 (USD\$ 156,858.20 TC:50.8187) ✓

Favor tomar en cuenta que la cotización es en Dólares Estadounidenses, y que el pago debe de realizarse a la tasa del día en el momento de efectuarse el mismo. ✓

Contrato DGA-CJ-S-32-6-2019 con una vigencia de un año a partir del 28/06/2019 ✓

Forma de pago: 20% de avance y 80% restante con la activación de los servicios, factura y certificación de recibido conforme ✓

Plan de entrega				
Ítem	Descripción	Dirección de entrega	Cantidad requerida	Fecha necesidad
1		Ave. Abraham Lincoln No. 1101, Edif. Miguel Cocco, Ens. Serrallés. DO	0.00	03/07/2019 12:00:00 a.m. ✓

FIRMA RESPONSABLE AUTORIZADO


 Firma
 Nombre y Apellido


 Firma
 Nombre y Apellido

CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER DE MICROSOFT

De una parte, la **DIRECCION GENERAL DE ADUANAS (DGA)**, institución autónoma del Estado dominicano, con Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) número 4-01-03924-9, organizada de conformidad con la ley número 3489, del 14 de febrero de 1953 y las demás leyes que la modifican y complementan, especialmente la Ley número 226-06, de fecha 19 de junio de 2006, la cual le otorgo personalidad jurídica y autonomía funcional, presupuestaria, administrativa, técnica y patrimonio propio a la Dirección General de Aduanas (DGA), publicada en la Gaceta Oficial número 10369, con su sede principal en la Avenida Abraham Lincoln número 1101 esquina Jacinto Mañón, edificio Miguel Cocco, ensanche Serrallés, en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, debidamente representada por su director general **Enrique A. Ramírez Paniagua**, dominicano, mayor de edad, soltero, titular de la cédula de identidad y electoral número 001-0784673-5, con su despacho ubicado en el cuarto (4to) piso de la sede principal, 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 (RNC) núm. 1-01-75524-5 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 Guzman, 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, y ad-hoc, en el domicilio de su representada, quien actúa en calidad de representante en virtud al Acta de asamblea de Gerencia de fecha doce (12) del mes de octubre del año dos mil dieciocho (2018), otorgado por los Gerentes designados mediante tercera resolución del Acta de Asamblea Ordinaria celebrada en fecha siete (07) del mes de junio del año dos mil dieciocho (2018), entidad que en lo que sigue del presente contrato se denominará **LA PROVEEDORA**, o por su nombre completo.

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

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, en su capítulo II artículo 6, numeral 3, de su párrafo que establece el **PROCEDIMIENTO DE EXCEPCIÓN**, así como en el Decreto número 543-12 de fecha seis (6) de septiembre del año dos mil doce (2012), en su capítulo II, artículo 3, en el cual se contemplan el uso del Procedimiento de Excepción.

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 veintinueve (29) del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019).

POR CUANTO: En fecha tres (03) del mes de mayo del año dos mil diecinueve (2019), **LA ENTIDAD CONTRATANTE** aprobó mediante Acta del Procedimiento de Excepción número AE-16/2019 el **servicio de soporte premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas**.

POR CUANTO: En el proceso de Excepción DGAP-CCC-PEPU-2019-0029 resultó adjudicada la sociedad comercial **MICROSOFT DOMINICANA, S. R. L.**, mediante el acta de adjudicación número AA-39/2019, de fecha veintidós (22) del mes de mayo del año dos mil diecinueve (2019), para el **servicio de soporte premier de Microsoft para la Dirección General de Aduanas**.

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, SRL 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 PREMIER 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: En fecha cinco (05) de mes de junio del año dos mil diecinueve (2019), **LA PROVEEDORA** constituyo la garantía de Fiel Cumplimiento de contrato, correspondiente al 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, anteriormente referido.

POR LO TANTO, y en el entendido de que anterior preámbulo forma parte integral del presente contrato.

LAS PARTES HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

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 PROVEEDORA: 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 PROVEEDORA** 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 Premier de Microsoft**.
- d) Garantía.

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:

ADQUISICIÓN DE SOPORTE PREMIER DE MICROSOFT, el cual consiste en:

Descripción del Servicio Standard	1 año
Aseguramiento y Monitoreo del Soporte - Administración de Recursos y Planeación de uso del Servicio - Perfilación de la Cuenta y Reportes de Avance - Administración de escalación de problemas - Transferencia de Conocimiento - Servicios de administración	INCLUIDO
Servicios Proactivos (Asistencia de Soporte y Talleres) -(1) Workshop PLUS-Microsoft Azure: Infrastructure as a Service-Closed Workshop. (3) Workshops-Generic 3 Day-Open Workshop. -(75) Advisory Services Hourly. -(1) Custom Proactive Onsite 4	INCLUIDO
Herramientas de Información y de Soporte en Línea - Premier en línea - Service Desk - Boletines de Información (Seguridad, Updates, Tips Tecnológicos)	INCLUIDO

Servicios de Respuesta a Problemas - Horas de soporte a problemas - Esquema de manejo de situaciones críticas CritSit - Rapid Onsite Support Services PFE	150 hrs
---	---------

PARRAFO I: Opciones Adicionales

En caso de requerir servicios adicionales la **Dirección General de Aduanas**, podrá adquirir lo siguiente:

1. Horas de Soporte adicionales.
2. Talleres de transferencia de conocimiento Adicionales
3. Horas Soporte en Sitio de Emergencia.
4. Revisiones de Soportabilidad adicionales, teniendo en consideración que se trataría de un análisis de configuración o implementación de un producto Microsoft en su organización.
5. Este servicio está dirigido específicamente a tratar conceptos de posibilidades de soporte, utilización y administración de operacional.


PARRAFO II: Prerrequisitos y Presunciones.

La prestación de los servicios por parte de **LA PROVEEDORA** bajo el Contrato Premier se basará en los siguientes Prerrequisitos y Presunciones:


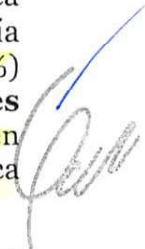
1. Todos los servicios se suministrarán y se atenderán a distancia en cualquiera de los Hubs de nuestro centro de soporte o en su defecto sea redefinido a través del contrato Premier.
2. Cuando se acuerden mutuamente visitas en sitio que no se encuentren prepagadas, se le facturarán a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** los gastos razonables en concepto de viáticos.
3. Todos los Servicios se prestarán en idioma español, a menos que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** puede acceder a su sistema por medio de una llamada remota para analizar problemas. El personal de **LA PROVEEDORA** solamente accederá a los sistemas autorizados por **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. **LA PROVEEDORA** puede proporcionarle software para ayudarlo en el diagnóstico y/o solución de problemas. Dicho software es de propiedad de **LA PROVEEDORA** y deberá serle devuelto prontamente cuando lo solicite. Para poder utilizar este tipo de asistencia telefónica remota, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** deberá proporcionarle a **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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.

El monto convenido entre las partes para la realización de los servicios anteriormente indicados será por un valor de **ciento cincuenta y seis mil ochocientos cincuenta y ocho dólares americanos con 20/100 (USD\$156,858.20)**, impuestos incluidos, o su equivalente en pesos dominicanos a la tasa de cambio oficial vigente en el Banco Central de la República Dominicana al momento de efectuarse el pago. 

ARTÍCULO 5. - FORMA DE PAGO.

LA ENTIDAD CONTRATANTE pagará a **LA PROVEEDORA** el monto total contratado de la siguiente manera: **a) Un primer pago correspondiente al veinte por ciento (20%) de avance ascendente a la suma de treinta y un mil trescientos setenta y un dólares americanos con 64/100 (USD\$31,371.64)** impuestos incluidos, o su equivalente en pesos dominicanos a la tasa de cambio oficial vigente en el Banco Central de la República Dominicana posterior a la firma del presente contrato y contra presentación de la garantía señalada en el artículo 22; **b) La suma restante correspondiente al ochenta por ciento (80%) ascendente a la suma de ciento veinticinco mil cuatrocientos ochenta y seis dólares americanos con 56/100 (USD\$125,486.56)** impuestos incluidos o su equivalente en pesos dominicanos a la tasa de cambio oficial vigente en el Banco Central de la República Dominicana. 


Dominicana, con la activación de los servicios, factura y certificación de recibido conforme.

EL PROVEEDOR 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 **veintiocho (28)** del mes de **junio** del año **dos mil diecinueve (2019)**, al día **veintiocho (28)** día del mes de **junio** del año **dos mil veinte (2020)**.

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 PROVEEDORA** la información que considere necesaria; **b)** Verificar el adecuado cumplimiento de los plazos; **c)** Informar oportunamente y por escrito a **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** no cumple con los servicios establecidos, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** extenderá el contrato por un tiempo igual al período en el cual **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA.

LA PROVEEDORA 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 PROVEEDORA 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 PROVEEDORA 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**.

LA PROVEEDORA 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.

LA PROVEEDORA se atenderá a las órdenes administrativas impartidas por **LA ENTIDAD CONTRATANTE** vía El **Coordinador**. Cuando **LA PROVEEDORA** considere que las exigencias de una orden administrativa sobrepasan el contrato, deberá notificarlo a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** vía el **Coordinador** en un plazo de quince (15) días a partir del recibo de la orden administrativa. La ejecución de la orden administrativa no se suspenderá como consecuencia de dicha notificación.

En virtud del presente contrato **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA deberá someter a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** una copia del Currículum Vitae de su gerente técnico de cuenta (TAM), para su revisión y aprobación. Si **LA ENTIDAD CONTRATANTE** no lo objeta dentro de los primeros diez (10) días de recibida la copia, se entiende que el personal en cuestión ha sido aprobado.

ARTÍCULO 15.- REMOCIÓN O REEMPLAZO DE PERSONAL.

En caso de que por razones ajenas a la voluntad de **LA PROVEEDORA** sea necesario el reemplazo de su gerente técnico de cuentas (TAM), **LA PROVEEDORA** se compromete

a reemplazarlo por una persona con semejantes aptitudes y experiencia. **LA ENTIDAD CONTRATANTE** se reserva el derecho de objetar cualquier personal, en cualquier momento, siempre y cuando existan causas justificadas para hacerlo.

ARTÍCULO 16.- PRESENTACIÓN DE INFORMES

LA PROVEEDORA 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**.

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 PROVEEDORA** ponga a su disposición bajo licencias publicadas por **LA PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** serán condicionadas a Su cumplimiento de los términos del Contrato Premier, y la licencia perpetua solamente se aplica al trabajo preexistente que **LA PROVEEDORA** le deje después de finalizar la prestación de los servicios bajo el contrato Premier.

- **Materiales:** Todos los derechos sobre los materiales desarrollados por **LA PROVEEDORA** (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 PROVEEDORA**, excepto en la medida en que dichos materiales constituyan trabajo preexistente de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**. Contra el pago total de los servicios, **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** según establecido en esta sección podrán ser sublicenciados a sus afiliadas. 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** no será responsable por ningún servicio o producto provisto por terceros, ya sean proveedores, casas de desarrollo o consultores, aunque **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** de su consentimiento).

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 PROVEEDORA** inmediatamente por escrito sobre la reclamación, y darle a **LA PROVEEDORA** control exclusivo sobre su defensa o arreglo, así como proporcionar a **LA PROVEEDORA** una asistencia razonable en la defensa de la reclamación. **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA 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 PROVEEDORA** con respecto a los resultados del servicio; (ii) el código de computadora u otros materiales que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** provean a **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**; (v) daños atribuibles al valor del uso de un producto, datos o proceso comercial ajeno a **LA PROVEEDORA**; (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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 remplazarlos 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 PROVEEDORA**, a su criterio, les procurará el derecho de continuar su uso, lo remplazará 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 PROVEEDORA**, Uds. deberán notificar a **LA PROVEEDORA** de inmediato por escrito. **LA PROVEEDORA**, 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 esta oferta y que las partes contraten bajo el Contrato Premier:

a. Limitación sobre daños directos. Como resultado de la prestación de los servicios establecidos en esta oferta 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 PROVEEDORA**. 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** les haya prestado sin cargo o código de computadora que **LA ENTIDAD CONTRATANTE** estén autorizados a redistribuir a terceros sin pagos separados a **LA PROVEEDORA**, la responsabilidad total de **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** de su consentimiento); (ii) la responsabilidad de **LA PROVEEDORA** por daños debidos a culpa grave o dolo, en la medida que tales daños hayan sido causados por **LA PROVEEDORA** o un mandatario suyo y hayan sido establecidos por un tribunal de última instancia; y (iii) las obligaciones de confidencialidad que **LA PROVEEDORA** acuerde bajo el Contrato Premier.

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 PROVEEDORA** podrá agregar soporte para los productos nuevos o discontinuar

el soporte para los productos existentes suministrados bajo el Contrato Premier de tiempo en tiempo. Si **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**. Como parte del suministro de los servicios de soporte bajo el Contrato Premier, **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** no estará obligada a proporcionarles servicios de soporte adicionales para esa implementación; aun cuando, **LA PROVEEDORA** continuará proporcionando soporte para sus otras implementaciones cubiertas por el Contrato Premier. **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** podrá utilizar en su base de conocimiento cualquier información técnica que resulte al proporcionar servicios relacionados con productos **LA PROVEEDORA** para la solución de problemas, técnica de averías (troubleshooting), mejoras en la funcionalidad de productos y arreglos. **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** tendrán la libertad de desarrollar productos en forma independiente, sin utilizar la información confidencial de la otra parte. Ni **LA ENTIDAD CONTRATANTE** ni **LA PROVEEDORA** estarán obligados a restringir los compromisos futuros de trabajo de las personas que hayan tenido acceso a información confidencial. Además, **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** podrá utilizar contratistas para prestar los servicios, en cuyo caso **LA PROVEEDORA** 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 y las declaraciones de servicios. 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 facilitara a **LA PROVEEDORA** toda la información, datos y documentos que sean necesarios para la ejecución de las labores para las cuales ha sido contratado. **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA no se beneficiará de otros pagos. El pago a ser recibido por **LA PROVEEDORA** previsto en el artículo 4, del presente contrato, constituye la única.

remuneración con relación al alcance del mismo. Por tanto, **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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

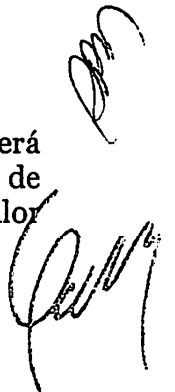
Ni **LA PROVEEDORA** ni su personal técnico acreditado tendrán derecho a comprometerse, directa o indirectamente, en cualquier negocio o actividad profesional que pueda producir un conflicto de intereses con las responsabilidades puestas a su cargo en virtud de este contrato.

ARTÍCULO 21.- APROBACIÓN DE INFORMES Y DOCUMENTOS

LA ENTIDAD CONTRATANTE aprobará, comentará o rechazará los informes y documentos previstos en el artículo 16 del 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 ANTICIPO.

Antes de recibir el primer pago de avance inicial o anticipo, **LA PROVEEDORA** deberá proporcionar una garantía del mismo, constituyendo una garantía bancaria o póliza de seguro de fidelidad a entera satisfacción de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** por un valor equivalente al monto del avance inicial.



ARTÍCULO 23: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato, **LA PROVEEDORA** hace formal entrega de una garantía bancaria a favor de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** en cumplimiento a lo establecido en los artículos 112 del Reglamento de Aplicación de la Ley número 340-06, emitido mediante el Decreto número 543-12, de fecha cinco (5) de junio del dos mil diecinueve (2019), por un valor de **seis mil doscientos setenta y cuatro dólares americanos con 33/100 (USD\$6,274.33)** equivalente al cuatro por ciento (4%) del monto del contrato.

PÁRRAFO I. 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 realización de la garantía, independientemente del resto de acciones que legalmente procedan.

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 PROVEEDORA**.

ARTÍCULO 24.- RESPONSABILIDAD DE SEGUROS.

LA PROVEEDORA será en todo momento la única responsable y protegerá a **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y a su representante frente a cualquier reclamación de terceros por concepto de indemnización por daños de cualquier naturaleza o lesiones corporales producidas como consecuencia de la ejecución del presente contrato por **LA PROVEEDORA**, y su respectivo personal. A tales efectos deberá presentar para la suscripción del presente contrato la póliza de responsabilidad civil general correspondiente.

ARTÍCULO 25: 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 26.- INDEMNIZACIÓN POR PARTE DE LA PROVEEDORA

LA PROVEEDORA 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 o dos (2) años siguientes 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 PROVEEDORA**, 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 con la cláusula 17 punto D.

ARTÍCULO 27.- EQUILIBRIO ECONÓMICO.

Si en fecha posterior a la entrada en vigencia del presente contrato se producen cambios en las leyes nacionales, relativos y/o relacionados con la moneda nacional, que impliquen aumentos en el costo o en los gastos a incurrir por **LA PROVEEDORA** para la realización de sus servicios, los pagos y los gastos reembolsables pagables a **LA PROVEEDORA** en virtud de este contrato aumentarán en la proporción correspondiente a las modificaciones que haya sufrido la legislación con relación a la devaluación de la moneda nacional.

ARTÍCULO 28.- 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 29.- SUSPENSIÓN.

Por parte de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**:

LA ENTIDAD CONTRATANTE tendrá derecho a suspender los pagos e inclusive sus servicios a **LA PROVEEDORA** mediante notificación escrita (excepto por trabajos que hayan sido efectuados y aprobados por la misma) si **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**:

LA PROVEEDORA 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 30.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

LA ENTIDAD CONTRATANTE sólo podrá rescindir el presente contrato unilateralmente en el caso de falta grave de **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA**, 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 PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** desee renunciar o que ambas partes deseen rescindir el contrato por acuerdo mutuo, **LA ENTIDAD CONTRATANTE** compensará a **LA PROVEEDORA** de acuerdo al tiempo y al trabajo porcentual ejecutado a la fecha.

ARTÍCULO 31: 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 32.- 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 33: DE LA CESIÓN DEL CONTRATO.

Salvo autorización de **LA ENTIDAD CONTRATANTE**, **LA PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** podrá utilizar contratistas para prestar los servicios, en cuyo caso **LA PROVEEDORA** 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 34: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.

LA PROVEEDORA 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 PROVEEDORA**, éste cederá el contrato previa autorización escrita de **LA ENTIDAD CONTRATANTE** y, si ello no fuere posible, **LA PROVEEDORA** renunciará a su ejecución.

Presentada la causal de inhabilidad o incompatibilidad, **La PROVEEDORA** 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 PROVEEDORA** o, en su defecto, autorizar la cesión a favor de un tercero que reúna las condiciones requeridas para continuar con la ejecución contractual.

ARTÍCULO 35.- 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 36.- 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 37: 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 38: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA.

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

Todo litigio, controversia o reclamación resultante de este Contrato o relativo al mismo, su incumplimiento, su interpretación, su resolución o nulidad será sometido al Tribunal Contencioso, Tributario, Administrativo, instituido mediante la Ley No. 1494 de fecha dos (02) de agosto del año 1947 y Ley 13-07, de fecha cinco (05) de febrero del dos mil siete (2007).

Para lo no previsto en el presente contrato, las partes se remiten al derecho común y eligen domicilio en los suyos, supra indicados.

ARTÍCULO 39.- 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 40: 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 41: TÍTULOS.

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

ARTÍCULO 42: LEGISLACIÓN APLICABLE.

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

ARTÍCULO 43: 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.

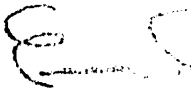
ARTÍCULO 44: ACUERDO INTEGRO.

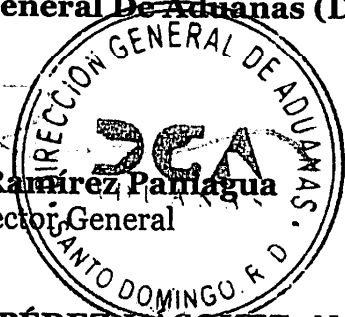
El presente contrato y sus anexos contienen todas las estipulaciones y acuerdos convenidos entre **LAS PARTES**. En caso de ambigüedad, duda o desacuerdo sobre la interpretación del mismo y sus documentos anexos, prevalecerá su redacción. Asimismo, se establece que, si alguna de las disposiciones de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

HECHO Y FIRMADO de buena fe 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 **veintiocho (28)** días del mes de **junio** del año **dos mil diecinueve (2019)**.

Por La Dirección General De Aduanas (DGA)

Por Microsoft Dominicana, S.R.L



Enrique Ramírez Paniagua
Director General




Ana Patricia Mejía Saldaña
Representante



Yo, **DR. HAMLET PÉREZ VÁSQUEZ**, Notario Público de los del número del Distrito Nacional, con matrícula del Colegio de Notario Número **4553**, **CERTIFICO Y DOY FE**, que las firmas que figuran estampadas en el presente acto fueron puestas en mi presencia, libre y voluntariamente por los señores **Enrique Ramírez Paniagua** 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, públicos y privados. En la ciudad de Santo Domingo de Guzman, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los **veintiocho (28)** días del mes de **junio** del año **dos mil diecinueve (2019)**.


DR. HAMLET PÉREZ VÁSQUEZ
Notario Público

