

**Contrato Nro. BIESS-CJUR-GE-004-2025**

**“SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”**

**COMPARECIENTES:**

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el **BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS**, legalmente representado por el Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, en su calidad de Gerente General, encargado, a quien en adelante se le denominará como **EL CONTRATANTE**; y, por otra parte, la compañía **DATAEXPERTO-BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A.** con RUC Nro. 1792952441001, representada legalmente por el señor Francisco Xavier Velasco Pimentel, en su calidad de Gerente General, a quien en adelante se le denominará como **LA CONTRATISTA**.

Las partes se obligan en virtud del presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

**Cláusula Primera. - ANTECEDENTES:**

- 1.1. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS es una institución financiera pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, creada mediante ley, publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 587 de 11 de mayo del 2009; con personería jurídica propia, de carácter público, con finalidad social, con autonomía técnica, administrativa y financiera.
- 1.2. Mediante Resolución No. BIESS-018-2024, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS, expidió el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.
- 1.3. Mediante memorando Nro. BIESS-SCRE-2024-1213-MM, de 29 de agosto de 2024, el Subgerente de Crédito de la época remitió al Gerente General de la época el INFORME PARA LA DETERMINACIÓN DEL GIRO ESPECÍFICO DEL NEGOCIO de los SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO, autoridad que mediante sumilla inserta en el recorrido del sistema documental quipux dispuso: *“Señor Subgerente autorizado, en base a su informe (...)”*.
- 1.4. Mediante Informe de Necesidad de 21 de noviembre de 2024, aprobado por la Subgerente de Crédito Encargada, en el que concluyeron: *“Con base en el análisis se concluye que el “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO” es necesario para cumplir con los objetivos institucionales, puesto que se encuentra regulado por la normativa que rige a las instituciones financieras y relacionado directamente con el objeto social del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS; por lo que, el referido servicio debe ser contratado mediante la modalidad de Giro Específico del Negocio, conforme la aprobación emitida por el Gerente General (...)”*;
- 1.5. Con Estudio de Mercado de 21 de noviembre de 2024, aprobado por la Subgerente de Crédito Encargada, determinó que para la contratación de los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, el presupuesto referencial es de USD 284.226,84 (DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTE Y SEIS con 84/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA, por considerarse el más conveniente para los intereses de la Institución.
- 1.6. El 21 de noviembre de 2024, la Subgerente de Crédito Encargada, de la época, aprobó las Bases el Concurso para la contratación de los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”.
- 1.7. Mediante Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-GGEN-CADM-DSGC-043-2024, de 25 de

noviembre de 2024, el Gerente General encargado del BIESS resolvió: **“Artículo 1.- AUTORIZAR.** - El inicio del proceso por Giro Especifico del Negocio para la contratación de “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, con base a la solicitud del área requirente en el memorando Nro. BIESS-SCRE-2024-1597-MM de 21 de noviembre de 2024; con un presupuesto referencial es de USD 284.226,84 (DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTE Y SEIS con 84/100 dólares de los Estados Unidos de América) más IVA y el plazo de 1.095 días a partir notificación de autorización de inicio de la activación por parte del Administrador del Contrato por escrito al CONTRATISTA, por medios físicos o de manera electrónica; hasta la finalización del plazo o hasta el consumo total del presupuesto, lo que suceda primero. **Artículo 2.-APROBAR** las bases del concurso, presupuesto referencial, cronograma y demás documentos preparatorios del proceso de “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”. **Artículo 3.- INVITAR.** - A las personas naturales, jurídicas, en asociación o consorcios; cuya actividad económica se encuentre relacionada directamente al objeto de contratación, legalmente capaces para contratar, debidamente calificadas por la Superintendencia de Bancos, para que participen y presenten sus ofertas para el proceso de selección, de conformidad a las bases del proceso aprobadas, que incluyen los TDR correspondientes;(…). **Artículo 4.- DESIGNAR.** – a la Comisión de Contratación para “SERVICIO DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, la misma que estará integrada de la siguiente manera: LEÓN XAVIER ROLDOS ICAZA Asesor de gerencia general; PAREDES BALSECA JANNETH MARISOL, Subgerente de Crédito (E); GARRIDO MADRANO ANGELICA PATRICIA; PROFESIONAL 1; **Artículo 5.- DISPONER.**- a la Dirección de Comunicación Social la publicación de la Resolución de inicio, Invitación y más documentación que determinan las Bases del proceso, en concordancia con el Manual del Proceso de Proceso para las Contrataciones de Giro Especifico del Negocio del BIESS (...)

- 1.8. A través de memorando Nro. BIESS-DSGC-2024-1964-MM de 25 de noviembre de 2024, el Director de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, solicitó a la Directora de Comunicación Social y Mercadeo la publicación en la página web institucional del proceso de Giro Especifico de Negocio del proceso SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO.
- 1.9. Con memorando Nro. BIESS-DSGC-2024-1969-MM de 26 de noviembre de 2024, el Director de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas de la época notificó a los miembros de la Comisión de Contratación para llevar a cabo el procedimiento de Giro Especifico de Negocio de SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO.
- 1.10. A través de correo electrónico selección.burodecredito@biess.fin.ec, se recibieron 6 preguntas efectuadas por un oferente interesado en participar para el proceso de Giro Especifico de Negocio de SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO, las mismas que fueron contestadas conforme consta en el “ACTA DE PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES O MODIFICACIONES” de 27 de noviembre de 2024, suscrita por la Comisión de Contratación.
- 1.11. Mediante “ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS” de 11 de diciembre de 2024, la Comisión de Contratación realizó la calificación de la oferta presentada dentro del proceso de Giro Especifico de Negocio de SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO, en la que indica en la parte pertinente “(...) Al único oferente, posterior a la evaluación por puntaje, se le asigna 100 puntos (...)”.
- 1.12. Mediante Informe Final de Resultado del Proceso Nro. GEN-BURO-001-2024, de 12 de diciembre de 2024, la Comisión de Contratación concluyen: “En cumplimiento de la normativa vigente, el proceso de selección se ha llevado a cabo conforme el cronograma establecido para el procedimiento de Giro Especifico de Negocio para la Contratación de los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”; resultado de la evaluación de la oferta se determinó que el único oferente: DATAEXPERTO-BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A RUC: 1792952441001; cumplió con todo lo solicitado en las bases del concurso, obteniendo 100% puntos, ofertando un valor de USD.

267.166,84 (DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS CON 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) más IVA (...); y recomiendan "(...) Al amparo de la normativa expuesta, la Comisión de Contratación recomienda la adjudicación del proceso de Giro Especifico del Negocio, cuyo objeto es "SERVICIOS DE CONSULTA DE BURO DE CRÉDITO" a la empresa DATAEXPERTO-BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A RUC: 1792952441001, toda vez que cumple con lo establecido en las bases del concurso.

- 1.13. A través de memorando Nro. BIESS-GGEN-2024-2112-MM de 12 de diciembre de 2024, el Presidente de la Comisión de Contratación remitió al Gerente General encargado el informe de recomendación de Adjudicación del proceso de Giro Especifico de Negocio del SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO.
- 1.14. Mediante memorando Nro. BIESS-GGEN-2024-2115-MM de 13 de diciembre de 2024, el Gerente General encargado de BIESS, indicó: "(...) Toda vez que de este informe se desprende que: (i) el proceso de selección se llevó en legal y debida forma; (ii) la compañía DATAEXPERTO-BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A. fue la única entidad que participó en el proceso; y (iii) que dicha compañía cumplió con todos los requisitos y criterios establecidos para resultar adjudicatario en el proceso de selección; acojo la recomendación realizada por la Comisión de Contratación (...).
- 1.15. Mediante memorando Nro. BIESS-DPLP-2025-0025-MM de 27 de enero de 2025, el Director de Planificación y Proyectos de la época, mediante la Certificación POA Nro. 0038-025-C, certificó que, acorde al Plan Operativo Anual Codificado 2024 prorrogado 2025, la tarea "SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO", forma parte de la iniciativa "GESTIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO y consta en el plan operativo codificado 2024 prorrogado 2025.
- 1.16. Mediante memorando Nro. BIESS-DCOP-2025-0057-MM de 29 de enero de 2025, la Directora de Contabilidad y Presupuesto, de conformidad al presupuesto prorrogado del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del año 2025, emitió la Certificación Presupuestaria Nro. BIESS-DRFI-DCOP-CP-017-2025-Actualizar la Certificación Presupuestaria BIESS-DRFI-DCOP-CP-228-2024 con la cual certificó la disponibilidad de fondos en el presupuesto operativo del BIESS en el ejercicio fiscal 2025; para la "SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO", por un valor total de USD \$ 326.860,87 (TRESCIENTOS VEINTE Y SEIS MIL OCHOCIENTOS SESENTA con 87/100 dólares de los Estados Unidos de América) incluido IVA; con cargo a la partida presupuestaria 520208 "SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO"; de los cuales certificaron USD 99.874,15 para el año 2025; y la diferencia la Coordinación de Planificación Estratégica considerará en el presupuesto de los años subsiguientes, conforme el siguiente detalle USD. \$ 108.953,62 para el año 2026; USD \$ 108.953,62 para el año 2027 y USD \$ 9.079,48 para el año 2028.
- 1.17. A través de Resolución de Adjudicación Nro. BIESS-RA-GGEN-CADM-DSGC-001-2025, de 13 de febrero de 2025, el Gerente General encargado, resolvió: "**ADJUDICAR a la empresa DATAEXPERTO-BURO DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A RUC: 1792952441001 el contrato proveniente del proceso por Giro Especifico del Negocio para la contratación de "SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO", por el valor de \$267.166,84 (DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS CON 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) más IVA, por el plazo de 1.095 días contados a partir de notificación de autorización de inicio de activación por parte del Administrador del Contrato por escrito al CONTRATISTA, por medios físicos o de manera electrónica; hasta la finalización del plazo o hasta el consumo total del presupuesto, lo que suceda primero, acogiendo la recomendación expresa emitida por la Comisión de Contratación del proceso en su informe entregado con memorando Nro. BIESS-GGEN-2024-2112-MM de 12 de diciembre de 2024.**"
- 1.18. A través de memorando Nro. BIESS-DSGC-2025-0345-MM de 13 de febrero de 2025, el Director de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, solicitó a la Directora de Comunicación

Social y Mercadeo la publicación en la página web institucional del BIESS la documentación del proceso de contratación de SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CREDITO.

- 1.19.** Con memorando Nro. BIESS-DSGC-2025-0355-MM, de 17 de febrero de 2025, el Director de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, notificó al Lcdo. Charbel Alfredo Cerda Chemali, Director de Gestión de Crédito, Encargado, la designación de administrador del contrato SERVICIOS DE CONSULTA BURÓ DE CRÉDITO.
- 1.20.** Mediante memorando Nro. BIESS-DSGC-2025-0533-MM, de 07 de marzo de 2025, el Director de Servicios Generales, Contratación y Compras Públicas, solicitó a la Coordinación Jurídico, se sirva disponer a quien corresponda, la elaboración del contrato con base en lo dispuesto en la normativa de Giro Específico del Negocio.
- 1.21.** Con fecha 11 de marzo de 2025, el BIESS y DATAEXPERTO-BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A., de mutuo acuerdo adicionaron 15 días término de prórroga para la suscripción del contrato, conforme el artículo 45 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio.

#### **Cláusula Segunda. - DOCUMENTOS DEL CONTRATO:**

**2.1.** Forman parte integrante del contrato los siguientes documentos:

- a) Las Bases del Concurso;
- b) La Certificación Presupuestaria Nro. BIESS-DRFI-DCOP-CP-017-2025 y la actualización de la Certificación Presupuestaria BIESS-DRFI-DCOP-CP-228-2024, que acredita la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato;
- c) La oferta presentada por el adjudicatario, con todos sus documentos que la conforman;
- d) Acta de Preguntas, respuestas y aclaraciones;
- e) La Resolución administrativa de Adjudicación;
- f) Tabla de cantidades y precios, en caso de aplicar;
- g) Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación;
- h) Garantía de fiel cumplimiento; y,
- i) Los documentos que acreditan la calidad de los comparecientes.

#### **Cláusula Tercera. - OBJETO DEL CONTRATO:**

**3.1.** LA CONTRATISTA se obliga con EL CONTRATANTE a ejecutar, terminar y entregar a entera satisfacción de EL CONTRATANTE, el "SERVICIO DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO", según las características determinadas en las bases del concurso, acta de preguntas, respuestas y aclaraciones en caso de aplicar, la oferta; que se agregan y forman parte integrante de este contrato.

#### **3.2. OBJETIVOS:**

Contratar un proveedor del "SERVICIO DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO", que se encuentre calificado por la Superintendencia de Bancos, que proporcione información del historial de crédito de personas naturales y jurídicas con el fin de administrar el riesgo crediticio y facilitar la toma de decisiones en la concesión, recuperación, arreglo de obligaciones, facilidades de pago de préstamos hipotecarios y propuestas de inversión.

#### **3.3. ALCANCE:**

La contratación tiene como alcance la ejecución de cinco componentes que son: Consulta Canal Servicio Web, Consultas Web, Consultas Batch, Backtesting y metodología del modelo scoring de originación para los créditos hipotecarios.

- El servicio de consulta Canal Servicio Web, será utilizado a nivel nacional por los asegurados que se ingresen con su cédula y clave a los sistemas y/o plataformas informáticas del BIESS.
- El servicio de consulta Canal Web, será utilizado a nivel nacional, por los funcionarios autorizados por el Administrador de Contrato.
- El servicio de consultas Canal Batch, Backtesting serán utilizadas en la matriz del BIESS.
- La Metodología del modelo de scoring de originación, serán usados por la Subgerencia de Riesgos.

Los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, permitirán:

- Integrarse los aplicativos PH WEB para precalificación y generación de solicitud de préstamos hipotecarios a través de consultas canal servicio web, en los procesos de concesión y recuperación de cartera.
- Implementar ajustes a los modelos de aprobación del BIESS, dependiendo el producto hipotecario para la obtención de información del sujeto de crédito a través de los aplicativos web de préstamos hipotecarios.
- Obtener información de situación crediticia mediante consultas masivas de lista de clientes solicitados por el BIESS a través de consultas Batch.
- Facilitar el análisis de modelos predictivos a través de datos históricos del historial crediticio de los clientes.
- Mantener acceso en línea a aplicativos que permitan conocer el estado de la situación crediticia de los clientes a través de consultas web
- Verificar que los distintos emisores de valores de renta fija y renta variable que representan alternativas de inversión para el BIESS, cumplan con lo que establece la Política de Inversiones No Privativas vigente, así como, con lo que determina el Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros; previo a que el Banco tome posición de inversión, de ser el caso para dar cumplimiento a la normativa de los organismos de control.
- Mejorar el procesamiento y análisis de solicitudes de novación, refinanciamiento, reestructuración y facilidades de pago.
- Mejorar el nivel de atención de reclamos y requerimientos de clientes.
- Cumplir la normativa aplicable sobre tratamiento y procesamiento de datos personales para fines crediticios.

### 3.4. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

#### De la Prestación del Servicio:

La contratación de los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, atiende al cumplimiento de normativa establecida por la Superintendencia de Bancos y de la normativa referente a Tratamiento de Datos Personales; por lo cual, la empresa que brinde este servicio deberá acogerse y cumplir con los requisitos previos exigidos por el ente rector y normativa aplicable para la implementación del servicio.

#### **ETAPA 1: ACTIVACIÓN TECNOLÓGICA:**

- Una vez suscrito el contrato, de ser el caso que se requiera una transición del servicio, el Administrador del Contrato, coordinará con las áreas de negocio propietarias de los aplicativos de concesión y recuperación de préstamos hipotecarios, con la Coordinación de Tecnología y el/la contratista para realizarán las gestiones que correspondan, así como, los aspectos técnicos bancarios, desarrollos informáticos y administrativos previos para la implementación del servicio. Para lo cual, el/la contratista debe proveer de un ambiente de desarrollo, donde se puedan verificar todos los aspectos de pruebas y conectividad de los servicios a ser consumidos por el BIESS como parte de los procesos de pruebas y certificación de servicios.
- El Administrador del Contrato realizará la coordinación con el/la contratista, la activación Tecnológica se realizará con apoyo de la Coordinación de Tecnología, una vez el proveedor informe la finalización de la habilitación del servicio se deberá validar técnica y funcionalmente de acuerdo a la normativa interna vigente, con el fin de que el Administrador del Contrato proceda a suscribir el “ACTA DE ACTIVACIÓN TECNOLÓGICA” conjuntamente con el contratista. En el caso de que la Activación tecnológica del servicio web, se realice antes de los 30 días calendario, la etapa 2 “Servicio de Consultas Buró de Crédito”, podrá iniciar inmediatamente previa autorización del Administrador del Contrato. En cualquiera de los casos el contratista deberá entregar al BIESS el modelo de decisión con el cual se parametrizó el servicio con el punto de corte, cuota estimada de buró y calificación de riesgo en el sistema financiero.

La activación tecnológica es necesaria cuando se suscriba el contrato con un/una nuevo/a contratista, debido a que previo a la implementación a producción es necesario realizar conexiones y pruebas.

#### **ETAPA 2: SERVICIO DE CONSULTAS BURÓ DE CRÉDITO:**

- El Servicio de Consultas Buró de Crédito, podrá iniciar inmediatamente previa autorización del Administrador del Contrato una vez firmada el “ACTA DE ACTIVACIÓN TECNOLÓGICA”.
- El/la contratista del servicio deberá remitir los entregables detallados en la sección de “PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS”
- El Administrador del Contrato deberá solicitar a los Subgerentes o Directores, la emisión de un reporte mensual que confirme las consultas del canal web realizadas por cada una de las áreas que hagan uso de las mismas.
- El Administrador del Contrato adjuntará para el pago el reporte de las consultas consumidas del canal servicio web, el mismo será generado mediante un servicio de reportería provisto por el BIESS.
- El Administrador del Contrato adjuntará para el pago el reporte de las consultas consumidas del canal web, el mismo será generado mediante el aplicativo provisto por el/la contratista para la gestión de cuentas de usuario y perfiles de acceso. Este reporte debe contener mínimo los siguientes campos: cédula del usuario, nombre usuario, cédula o identificación de cliente consultado, nombre de cliente consultado, fecha y hora de consulta.
- El Administrador del Contrato adjuntará para el pago el reporte de las consultas consumidas del canal servicio web, el mismo será generado mediante el aplicativo provisto por el/la contratista para la gestión de cuentas de usuario y perfiles de acceso. Este reporte debe contener mínimo

los siguientes campos: cédula o identificación de cliente consultado, nombre de cliente consultado, puntaje score, fecha de consulta, tipo de producto consultado, cuota estimada, hora inicio llamada (HH-MM-SS), hora fin llamada (HH-MM-SS) y tiempo de respuesta.

- El/la contratista deberá remitir los reportes de consultas canal Batch, Backtesting, metodología del modelo scoring de originación para los créditos hipotecarios, a través de un canal seguro y encriptado al Administrador del Contrato, para enviar y recibir la información respectiva para descarga de los usuarios que hacen uso del buró y respaldo del Administrador del Contrato de acuerdo a la periodicidad establecida en la sección de El/la contratista del servicio deberá remitir los entregables detallados en la sección de “PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS”
- El BIESS cancelará por el servicio prestado de Canal Servicio Web y/o del Canal web, por una sola consulta del cliente dentro del periodo de vigencia de los datos que es de 15 días calendario contados a partir de su ingreso inicial, en caso de que el Banco requiera el cambio de vigencia de validez de los datos, bastará con la sola notificación de cambio del Administrador del Contrato al contratista.
- El/la contratista deberá entregar mensualmente en el término de hasta 5 días, un reporte de disponibilidad del servicio detallados en la sección de “DEFINICIÓN DE FORMA Y CONDICIONES DE PAGO” y en caso de existir ventanas de mantenimiento, detallará el tiempo que este permaneció NO disponible. (El/la contratista deberá notificar al Administrador del Contrato y a la Coordinación de Tecnología de forma oportuna para los mantenimientos programados. En caso de falta de disponibilidad por otros motivos, deberá remitir el respectivo informe, para establecer la causa y tiempo). El BIESS podrá realizar verificaciones de la disponibilidad cuando así lo requiera.
- La solicitud de consultas Batch, Backtesting, metodología del modelo scoring de originación para los créditos hipotecarios, se solicitarán al contratista por escrito, a través de cualquier medio físico o digital, por parte del Administrador del Contrato, para que las mismas sean generadas, de no existir notificación las consultas no deben ser generadas y pagadas. Son servicios que, de consumirse, se realizarán los pagos necesarios.
- El/la contratista deberá proveer un canal de conectividad y comunicación de uso exclusivo para el BIESS. (Conexión SFTP). Los canales de comunicación deben ser consensuados y analizados con la Coordinación de Tecnología del BIESS.
- El/la contratista deberá designar y comunicar al Administrador del contrato, el nombre y contacto de su representante que atenderá y solventará los requerimientos del Banco.
- Para el servicio masivo de consulta de clientes, el BIESS enviará la lista de cédulas a ser consultadas. (Esto se realizará a través del canal seguro y encriptado que proporcione el/la contratista para enviar y recibir la información respectiva), el tiempo de respuesta debe ser de máximo 48 horas laborables.
- Para el servicio Backtesting se remitirá la información crediticia mínima requerida, previamente por el BIESS, de los clientes a ser evaluados. (Esto se realizará a través del canal seguro y encriptado proporcionado por el/la contratista para enviar y recibir la información respectiva), el tiempo de respuesta debe ser de máximo 15 días calendario.
- La metodología del score de originación será entregada el día que entre en operaciones el score para la evaluación y aprobación de los préstamos hipotecarios.
- La información que se proporcionará, al ser sujeta a sigilo bancario, obligatoriamente motivará la firma del respectivo acuerdo de confidencialidad, cuyo incumplimiento derivará en las sanciones establecidas por la ley y los organismos de control, así como la culminación unilateral del contrato. La empresa que prestará el servicio además deberá manejar protocolos que precautelen la seguridad de datos de acuerdo a lo que determine el marco legal vigente.

- La responsabilidad de el/la contratista es otorgar los “SERVICIOS DE CONSULTA DE BURÓ DE CRÉDITO”, cumpliendo la normativa interna y externa vigente, y deberán estar disponibles conforme los parámetros mínimos establecidos en la sección de MULTAS Y PENALIZACIONES: “Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA)”.
- Durante la vigencia del contrato, como parte del servicio previsto, el/la contratista en el término de 30 días contados a partir de la suscripción del contrato, capacitará al personal del BIESS a nivel nacional en relación al contenido de la información provista en el canal web, para lo cual proveedor de material didáctico, instructivos u otros documentos relevantes sobre los temas impartidos respecto al reporte de información crediticia y deberá emitir una certificación de capacitación a los participantes, sin costo adicional para el BIESS.
- El Contratista debe entregar todos los habilitantes de la conexión tecnológica con los sistemas y/o plataformas informáticas del BIESS, de acuerdo a la normativa aprobada del BIESS del Ciclo de Vida de Software.

**Control y Monitoreo del Servicio** (cumplimiento obligatorio conforme la Superintendencia de Bancos)

El área requirente establecerá la metodología que aplicará el administrador del contrato para asegurar el control y monitoreo de los servicios contratados, mediante la evaluación, gestión y vigilancia de éstos, a fin de garantizar que se cumplan en todo momento con los niveles mínimos de servicio acordados y demás cláusulas establecidas en el contrato. La información utilizada para el monitoreo de los servicios contratados debe ser obtenida por el administrador de contrato de manera independiente de aquella que proporcione el proveedor, para lo cual podrá utilizar los mecanismos técnicos que considere pertinentes, que le permita confirmar el cumplimiento de las condiciones contractuales.

**3.5. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD CONTRATANTE:**

El BIESS dispone de la siguiente información:

- La entidad dispone de un sistema informático interno y conexión a internet para poder acceder a la información y aplicativos con los que cuenta el/la contratista.
- Adicionalmente, los accesos del SFTP, para el enviar y recibir la información de las consultas Batch y Backtesting.

**3.6. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS:**

La contratación contempla los siguientes componentes:

**Tabla 1. Servicios esperados**

ÍTEM	BIEN /SERVICIO	CANTIDAD PROYECTADA	UNIDAD	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
------	----------------	---------------------	--------	---------------------------

1	Consulta Web Service	2'579.745	N° Consultas	<p>El/la contratista proveerá al BIESS el servicio de Consultas web service, que se enlazará a través de un estándar de comunicación tecnológica de servicio web que usa actualmente el BIESS.  <a href="https://ph.biess.fin.ec">https://ph.biess.fin.ec</a></p> <p>Con el fin de que se considere la información en la precalificación y en las solicitudes de concesión y recuperación de préstamos hipotecarios, realizadas directamente por los asegurados.</p>
2	Consultas Web	24.067	N° Consultas	<p>Son consultas realizadas por los funcionarios o servidores de las distintas áreas del banco, a los cuales se les otorgará un usuario y clave para que puedan generar las consultas directamente desde el portal web del contratista</p>
3	Consultas Batch	1'536.000	N° Consultas	<p>El contratista proveerá al BIESS el producto de Consultas Batch donde se determinarán variables crediticias definidas por el BIESS</p>
4	Back Testing	4	Unidad	<p>El estudio de Backtesting requerido es el análisis del rendimiento del modelo matemático de originación para préstamos hipotecarios mediante la evaluación predictiva del modelo utilizando los datos históricos y determinado si el apetito al riesgo sigue siendo el mismo que al inicio del año. Cabe indicar que se realizarán modelos tanto con variables que mantenga el buró y con datos que el BIESS podría entregar para realizar las corridas específicas.</p>
5	Metodología del Modelo de Scoring de Originación para Créditos Hipotecarios	1	Unidad	<p>De la metodología del modelo de scoring de originación con la que se evaluará la aprobación de los créditos hipotecarios en el BIESS.</p>

Elaboración y Fuente: Subgerencia de Crédito

El/la contratista deberá poseer la información del comportamiento crediticio a nivel nacional, tanto de manera actualizada como histórica, de las siguientes fuentes de información:

**Sistema financiero:**

Incluye la información actual e histórica de todas las instituciones financieras que son reguladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Adicionalmente, la información de las instituciones financieras que actualmente se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS.

**Sistema comercial:**

Información crediticia de empresas que ofrecen servicios o productos en el mercado ecuatoriano, incluyendo empresas

La información generada por el/la contratista, deberá ser entregada por los siguientes canales:

**a. Consulta Canal Servicio Web**

Proyección de servicios a través de Consultas canal Servicios Web:

**Tabla 2: Proyección Servicio Web**

CONSULTAS	ÁREA RESPONSABLE DEL COMPONENTE	USUARIOS CONSULTANTES	AÑOS	PROYECCIÓN DE CONSULTAS PROMEDIO (3 AÑOS)
Canal Servicio Web	Subgerencia de Crédito	Afiliados/Jubilados	3	2'579.745

**Elaboración y Fuente:** Subgerencia de Crédito

Las consultas mensuales y anuales podrán incrementarse o disminuirse, de acuerdo a la necesidad institucional y se podrían compensar los meses que existen menos o más consultas de las estimadas.

A través de una software de comunicación tecnológica de Canal Servicio Web (Web Service), los sistemas del BIESS se comunican con el buró de crédito, enviando la información necesaria para realizar la evaluación de los sujetos, las consultas solicitadas son procesadas y evaluadas de acuerdo a los modelos de aprobación BIESS; y el resultado es retornado a los sistemas BIESS para su consumo en un máximo de dos (02) segundos. La información a través del Canal Servicio Web deberá estar encriptada.

**b. Consulta Canal Web**

Las solicitudes de crédito que sean evaluadas individualmente en el Website y publicadas en Internet, para cada solicitud el Website entrega información en forma de un reporte Web, que se presenta al usuario BIESS en un navegador de internet.

El ingreso al website, deberá ser a través de un usuario y clave asignada, en base al procedimiento establecido por la empresa del servicio.

Proyección de consultas a consumir:

**Tabla 3. Proyección Canal web**

CONSULTAS	ÁREA RESPONSABLE DEL COMPONENTE	USUARIOS CONSULTANTES	PROYECCIÓN DE CONSULTAS PROMEDIO (3 AÑOS) <sup>1</sup>
Canal Web	Dirección de Gestión de Crédito	Servidores BIESS	16.020
	Dirección de Balcón de Servicios	Servidores BIESS	3.960
	Subgerencia de Banca de Inversión	Servidores BIESS	2.616
	Dirección Atención al Usuario	Servidores BIESS	1.171
	Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez	Servidores BIESS	300
<b>TOTAL</b>			<b>24.067</b>

**Elaboración:** Subgerencia de Crédito

**Fuente:** Dirección de Gestión de Crédito/ Subgerencia Banca de Inversión /Dirección Balcón de Servicios/ Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez / Dirección de Atención y requerimientos del usuario financiero

**c. Consultas Canal Batch**

El canal Batch es utilizado para el procesamiento masivo de solicitudes de crédito, en este el BIESS entrega la información de un grupo de solicitudes, para que las procese el/la contratista. Retornará el resultado individual de todas las solicitudes a manera de reporte o en archivos planos, máximo 48 horas posterior al requerimiento realizado por el BIESS.

**Tabla 4. Proyección consultas Batch**

CONSULTAS	ÁREA RESPONSABLE DEL COMPONENTE	USUARIOS CONSULTANTES	PROYECCIÓN ANUAL	AÑOS	PROYECCIÓN DE CONSULTAS PROMEDIO (3 AÑOS)
Consultas Batch	Subgerencia de Riesgos	Servidores BIESS	500.000	3	1.500.000
Consultas Batch	Subgerencia de Crédito	Servidores BIESS	12.000	3	36.000
<b>TOTAL</b>					<b>1.536.000</b>

**Elaboración:** Subgerencia de Crédito

<sup>1</sup> Las consultas proyectadas podrán incrementarse o disminuirse, de acuerdo a la necesidad institucional.

Fuente: Dirección de Gestión de Crédito/ Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez

Las consultas Batch se determinan de acuerdo a las necesidades de las Subgerencias de Riesgos y de Crédito; las consultas de la Dirección Riesgos de Crédito se gestionarán de manera trimestral. Las consultas de la Dirección de Gestión de Crédito solicitarán de acuerdo a la demanda requerida. Las consultas serán remitidas por un medio seguro, el canal de transmisión deberá estar encriptado y se deberá establecer el repositorio donde se pone la información.

Las consultas proyectadas podrán incrementarse o disminuirse, de acuerdo a la necesidad institucional y se realizarán los pagos de acuerdo al consumo de las mismas.

**d. Backtesting del modelo de originación para créditos hipotecarios**

El estudio de Backtesting requerido es el análisis del rendimiento del modelo matemático de originación para préstamos hipotecarios mediante la evaluación predictiva del modelo utilizando los datos históricos y determinado si el apetito al riesgo sigue siendo el mismo que al inicio del año. Cabe indicar que se realizarán modelos tanto con variables que mantenga el buró y con datos que el BIESS podría entregar para realizar las experimentaciones específicas.

**Tabla 5. Proyección servicio de Backtesting**

CONSULTAS	ÁREA RESPONSABLE DEL COMPONENTE	USUARIOS CONSULT ANTES	PROYECCIÓN ANUAL	AÑOS	PROYECCIÓN DE ANÁLISIS (3 AÑOS)
Backtesting para el modelo de originación para créditos hipotecarios	Subgerencia de Riesgos	Dirección de Riesgos de Crédito	1	3	4
<b>TOTAL</b>					<b>4</b>

**Elaboración:** Subgerencia de Crédito

**Fuente:** Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez

El Backtesting se realizará cuatro (4) veces para el modelo de score de originación una vez se haya entregado el modelo de score junto con su metodología que contendrá una explicación de las variables utilizadas.

Se estima realizar un Backtesting al inicio del plazo contractual y los tres restantes al haberse cumplido un año del servicio (uno cada año).

(A través del Administrador de contrato se remitirá la información mínima necesaria para correr el servicio, esto se realizará a través de un canal seguro y encriptado, para enviar y recibir la información respectiva).

**e. Metodología del modelo scoring de originación para créditos hipotecarios:**

Se requiere que el contratista entregue la metodología del modelo de scoring de originación con la que se evaluará la aprobación de los créditos hipotecarios en el BIESS.

**Tabla 6. Proyección servicio de metodologías**

CONSULTAS	ÁREA RESPONSABLE DEL COMPONENTE	USUARIOS	PROYECCIÓN ANUAL	AÑOS	PROYECCIÓN DE METODOLOGÍA (3 AÑOS)
Metodología del Modelo de Scoring de Originación para Créditos Hipotecarios	Subgerencia de Riesgos	Dirección de Riesgo de Crédito	1	1	1
<b>TOTAL</b>					<b>1</b>

**Elaboración:** Subgerencia de Crédito

**Fuente:** Dirección de Riesgo de Mercado y Liquidez

El score de originación se determinará 1 vez, por lo que la metodología requerida será entregada 1 vez en los 3 años si no se ha cambiado la misma. El tiempo máximo de entrega del servicio, una vez realizado el requerimiento por el BIESS es de 30 días calendario.

(A través del Administrador de contrato se remitirá la información mínima necesaria para correr el servicio, esto se realizará a través de un canal seguro y encriptado, para enviar y recibir la información respectiva).

Los aspectos mínimos que se requiere que contenga la metodología son:

1. Introducción: se describe el propósito del documento, su relevancia, objetivos, alcance y los principales aspectos que se analiza.
2. Definiciones y términos: Definir los términos clave utilizados en la metodología para asegurar un entendimiento común.
3. Contexto y antecedentes: Explicar el contexto (marco conceptual), la necesidad de la metodología de score e incluir un resumen de métodos o estudios previos relevantes.
4. Objetivos de la metodología de score: Contiene objetivos generales y específicos.
5. Descripción de la metodología: Describir cómo se recopilaban los datos para el score, listar y definir las variables e indicadores que se utilizarán en el score, explicar qué modelo o fórmula se utiliza para calcular el score; y, es deseable que se detallen cómo se ponderarán las diferentes variables y por qué.
6. Criterios de validación de la metodología: Mencionar detalladamente las pruebas y simulaciones realizadas, especificando los resultados esperados de la validación y cómo se medirán.
7. Implementación: Explicar cómo implementar la metodología, los requisitos técnicos (software, hardware) y de recursos humanos necesarios para llevarlo a la práctica e indicar si se requiere capacitación para el personal y cómo se llevará a cabo.

8. Monitoreo y evaluación: establecer planes de monitoreo, indicadores de desempeño y procesos para revisar y actualizar la metodología periódicamente.
9. Conclusiones y recomendaciones
10. Anexos (lo que se considere el oferente explicar)

**Cláusula Cuarta. - PRECIO DEL CONTRATO:**

- 4.1. El valor del presente contrato que es de USD 267.166,84 (DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO SESENTA Y SEIS CON 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) más IVA, de conformidad con la oferta presentada y la tabla de cantidades y precios que forman parte integrante del presente contrato, conforme el siguiente desglose:

Descripción del BIEN o SERVICIO	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Consultas Web Service		2.579.745	0,0700	\$180.582,15
Consultas Web		24.067	0,0700	\$1.684,69
Consultas canal Batch		1.536.000	0,0475	\$72.960,00
BackTesting del modelo de originacion para créditos hipotecarios		4	1735,0000	\$6.940,00
Metodología del Modelo de Scoring de Originacion para créditos hipotecarios		1	5000,0000	\$5.000,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$267.166,84</b>

- 4.2. Los precios acordados en el contrato, constituirán la única compensación a LA CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato.

**Cláusula Quinta. - FORMA DE PAGO:**

- 5.1. Se ha definido la siguiente forma de pago:
- El BIESS pagará al contratista por los servicios efectivamente ejecutados a entera satisfacción de la contratante de forma trimestral, posterior a la suscripción del Acta Entrega Recepción Parcial y posterior Acta Entrega Recepción Definitiva y documentos habilitantes definidos para el efecto.

Para procesar los pagos respectivos es imperativo que se cumpla lo siguiente:

**Por el/la contratista:**

El/la contratista(s), deberán entregar los siguientes informes al Administrador del Contrato:

- Informe trimestral de los componentes contratados que se hayan solicitado durante el periodo, los cuales dependiendo la periodicidad podrían ser: consultas batch, backtesting y metodologías (el que aplique)
- Informe de disponibilidad del servicio trimestral, con detalle del tiempo que este permaneció NO disponible en caso de mantenimientos y/o actualizaciones, según lo descrito en el numeral 2.5 METODOLOGÍA DE TRABAJO en el apartado SERVICIO DE CONSULTAS BURÓ DE CRÉDITO.

**Por el BIESS:**

- Reporte del consumo del Canal Servicio Web (BIESS- Administrador del Contrato) generado mediante un servicio de reportería provisto por el BIESS, sustentado con el informe y memorando emitido por la Dirección de Infraestructura, Canales y Aseguramiento de la Calidad QA. No se considerarán para el pago las consultas realizadas en ambientes de pruebas o duplicadas dentro del plazo establecido en el numeral 2.5 METODOLOGÍA DE TRABAJO.
- Reporte del consumo del Canal Web (BIESS - Administrador del Contrato) generado desde el sistema provisto por el/la contratista, sustentado en informes y memorandos de las áreas del BIESS que hayan utilizado el servicio. No se considerarán para el pago, las consultas realizadas en ambientes de pruebas o duplicadas dentro del plazo establecido en el numeral 2.5 METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Adicionalmente, los documentos habilitantes de pago son los siguientes:

- *Acta Entrega Recepción Parcial/Definitiva*
- *Prefactura*

5.2. De los pagos que deba hacer, EL CONTRATANTE retendrá igualmente las multas que procedan, de acuerdo con el contrato.

5.4. **Pagos indebidos:** EL CONTRATANTE, se reserva el derecho de reclamar al/la CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la ejecución del contrato, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose el/la CONTRATISTA a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear EL CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

**Cláusula Sexta. - GARANTÍAS:**

6.1. En este contrato el/la CONTRATISTA rinde la siguiente garantía:

**Garantía de fiel cumplimiento:** La garantía de fiel cumplimiento del contrato se rendirá por un valor igual al cinco por ciento (5%) del monto total del mismo, la que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato.

Esta garantía será devuelta luego de la suscripción del acta entrega recepción definitiva.

6.2 Esta garantía deberá mantenerse vigente, lo que será vigilado y exigido por EL CONTRATANTE, a través del Administrador del Contrato.

**Cláusula Séptima. - PLAZO:**

7.1. El plazo para la ejecución del contrato es de 1.095 días a partir notificación de autorización de inicio de la activación por parte del Administrador del Contrato por escrito al CONTRATISTA, por medios físicos o de manera electrónica; hasta la finalización del plazo o hasta el consumo total del presupuesto, lo que suceda primero.

Etapas	Descripción	Plazo
1	Activación tecnológica del Canal Servicio Web	<p>El/la contratista tendrá 30 días calendario para realizar la implementación de los servicios requeridos, contados a partir del día siguiente de la notificación de Autorización de inicio de la activación por parte del Administrador del Contrato, debido a que los servicios están implementados conforme las definiciones del BIESS.</p> <p>Se deberá dejar constancia del cumplimiento de esta etapa en el “ACTA DE ACTIVACIÓN TECNOLÓGICA” que será suscrita por el Administrador del Contrato y el/la Contratista.</p>
2	Servicio de consultas Buró de Crédito	<p>1.095 días, contados a partir del cumplimiento de la Etapa 1.</p> <p>El plazo de entrega de los componentes 3, 4 y 5 se ejecutarán posterior al inicio de la Etapa 1 y se determinarán conforme a la necesidad de la Subgerencia de Riesgos y de la Dirección de Gestión de Crédito.</p>

Fuente y Elaboración: Subgerencia de Crédito

En el caso de que la Activación tecnológica del Canal Servicio Web, se realice antes de los 30 días calendario, el Servicio de Consultas Buró de Crédito, el Administrador de contrato podrá autorizar el inicio del servicio inmediatamente.

En el caso de que no se requiera la ACTIVACIÓN TECNOLÓGICA DEL SERVICIO WEB – el Servicio de Consultas Buró de Crédito, el Administrador de contrato podrá autorizar el inicio del servicio inmediatamente.

#### **Cláusula Octava. – PRÓRROGAS Y SUSPENSIÓN DE PLAZO CONTRACTUAL:**

##### **8.1. Procedimiento para prórroga de plazo:**

1. El/la CONTRATISTA solicitará por escrito al Administrador de Contrato la petición de prórroga de plazo, por circunstancias exclusivamente técnicas que afecten directamente a la ejecución contractual, las cuales no pudieron ser previstas al momento de la suscripción del contrato, siempre que se encuentren debidamente motivadas.
2. El Administrador de Contrato, deberá analizar la autenticidad de los hechos invocados por el/la CONTRATISTA y su nexo causal.
3. El Administrador de Contrato, autorizará la prórroga de plazo, a través de un informe debidamente motivado, el cual será notificado a el/la CONTRATISTA, previo al vencimiento del plazo a ser prorrogado.

##### **8.2. Procedimiento para suspensión de plazo:**

La suspensión de plazo, procederá únicamente por iniciativa unilateral del BIESS, siempre que de manera razonada no sea conveniente para los intereses institucionales continuar con la ejecución de los servicios contratados; observando lo siguiente:

1. El Administrador de Contrato, emitirá un informe debidamente motivado que justifique las causas de la suspensión del plazo contractual que afecte la ejecución del contrato; el cual deberá incluir el plazo de suspensión sin que este exceda de la mitad del plazo contractual.
2. El gerente general o su delegado, ordenará la suspensión de plazo, mediante resolución debidamente motivada, la cual será notificada a el/la CONTRATISTA.

#### **Cláusula Novena. - CESIÓN DE CONTRATOS:**

- 9.1. El/la CONTRATISTA no podrá ceder, asignar o transferir en forma alguna ni todo ni parte de este contrato.

#### **Cláusula Décima. – MULTAS Y PENALIZACIONES:**

- 10.1. La entidad contratante aplicará por cada día de retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales, una multa del uno por mil (1/1.000) sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato.
- 10.2. La presente contratación contempla la aplicación de penalidad, mismas que se aplicarán conforme el Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA).

- 10.3. En caso de aplicarse una multa y/o penalización, ésta deberá ser contemplada en la respectiva acta entrega recepción para el descuento en el pago del periodo actual.
- 10.4. En todos los casos, las multas y/o penalizaciones serán impuestas por el Administrador del Contrato, el cual establecerá el incumplimiento, fechas y montos, a través de un informe debidamente motivado.
- 10.5. En caso de aplicarse una multa y/o penalización, esta deberá ser notificada a el/la CONTRATISTA a fin de que presente los descargos que considere pertinentes; y, luego del debido proceso, en caso de mantenerse en firme la multa y/o penalización, será descontada del pago que deba hacer EL CONTRATANTE.
- 10.6. EL CONTRATANTE queda autorizado por el/la CONTRATISTA para que haga efectiva la multa y/o penalización impuesta de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno.
- 10.7. Si el valor de la multa llegará a superar el valor del 5% del monto total del contrato, EL CONTRATANTE podrá declarar anticipada y unilateralmente la terminación del mismo conforme lo establece el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

#### **Cláusula Décima Primera. – SUBCONTRATACIÓN:**

- 11.1. El/la CONTRATISTA podrá subcontratar la ejecución parcial del contrato con personas naturales o jurídicas, bajo su riesgo y responsabilidad.
- 11.2. El/la CONTRATISTA podrá subcontratar determinados trabajos previa autorización del administrador del contrato siempre que el monto de la totalidad de lo subcontratado (CONFORME LAS BASES DEL CONCURSO).
- 11.3. El/la CONTRATISTA será la única responsable ante EL CONTRATANTE por los actos u omisiones de sus subcontratistas y de las personas directa o indirectamente empleadas por ellos. (CONFORME LAS BASES DEL CONCURSO).

#### **Cláusula Décimo Segunda. - DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:**

- 12.1. EL CONTRATANTE, conforme Resolución Administrativa Nro. BIESS-RA-GGEN-CADM-DSGC-001-2025, de 13 de febrero de 2025, el Gerente General encargado, designó a al Lcdo. Charbel Alfredo Cerda Chemali, Director de Gestión de Crédito, Encargado, en calidad de Administrador de Contrato, acto que fue notificado con memorando Nro. BIESS-DSGC-2025-0355-MM, de 17 de febrero de 2025; quien deberá atenerse a las bases del concurso que forman parte del presente contrato, y velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del contrato; debiendo actuar en apego a las atribuciones y responsabilidades determinadas en el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.
- 12.2. EL CONTRATANTE de oficio o petición de parte, podrá cambiar motivadamente de Administrador del Contrato, para lo cual bastará notificar a el/la CONTRATISTA la respectiva comunicación, sin que sea necesaria la modificación del texto contractual.
- 12.3. Coordinar todas las acciones que sean necesarias para garantizar la debida ejecución del contrato.
- 12.4. Cumplir y hacer cumplir todas y cada de una de las obligaciones derivadas del contrato y los documentos que lo componen.
- 12.5. Realizar las gestiones inherentes a la ejecución contractual, incluyendo aquello que se relaciona con la aceptación o no de los pedidos de prórroga que pudiera formular el contratista.

- 12.6. Adoptar las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e imponer las multas y sanciones a que hubiere lugar.
- 12.7. Respecto de su gestión reportará al gerente general o su delegado, debiendo comunicar todos los aspectos operativos, técnicos, económicos y de cualquier naturaleza que pudieren afectar al cumplimiento del objeto del contrato.
- 12.8. Administrar las garantías correspondientes en los casos que apliquen, esta obligación persistirá durante todo el periodo de vigencia del contrato, sin perjuicio que esta actividad sea coordinada con la Dirección de Tesorería o quien haga sus veces, a la que le corresponde el control y custodia de las garantías. En todo caso la responsabilidad por la gestión de las garantías será solidaria entre el administrador del contrato y el tesorero.
- 12.9. Coordinar con los demás órganos y profesionales del BIESS que, por su competencia, conocimientos y perfil, sea indispensable su intervención, para garantizar la debida ejecución del contrato.
- 12.10. Proporcionar al contratista toda la información e instrucciones que sean necesarias para garantizar el debido cumplimiento del contrato.
- 12.11. Requerir motivadamente al contratista, la sustitución de cualquier integrante de su personal cuando lo considere pertinente; el personal con el que se sustituya deberá acreditar la misma o mejor capacidad, experiencia y demás exigencias establecidas en las bases del concurso.
- 12.12. Autorizar o negar el cambio del personal asignado a la ejecución del contrato, para ello deberá cerciorarse que el personal que el contratista pretende sustituir al inicialmente propuesto, a más de acreditar la misma o mejor capacidad y experiencia cumpla las demás exigencias establecidas en las bases del concurso.
- 12.13. Tendrá bajo su responsabilidad la aprobación de los informes que emita y/o presente el contratista y suscribirá las actas que para tales efectos se elaboren.
- 12.14. Gestionar la elaboración de contratos complementarios y adendas en el caso que sea necesario.
- 12.15. Preparar y organizar el expediente de toda la gestión de administración del contrato, dejando evidencia documental a efectos de las auditorías posteriores que los órganos de control realicen.
- 12.16. Notificar al Titular del área requirente el vencimiento de los contratos con 6 meses de anticipación para que efectúe las acciones que correspondan para la renovación y/o nueva contratación.

Sin perjuicio de las atribuciones y responsabilidades que anteceden, el Administrador del Contrato, ejercerá todas aquellas disposiciones reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero, los entes de control y/u otras normas que de manera razonada sean necesarias y aplicables para la ejecución del contrato.

**Cláusula Décimo Tercera. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE y ADMINISTRADOR DE CONTRATO:**

- 13.1. Son obligaciones de EL CONTRATANTE las establecidas en el 3.4. de las Bases del concurso que es parte del presente contrato y que se detallan a continuación:
  - Designar al administrador del contrato.
  - El Administrador de Contrato enviará antes del inicio de la etapa contractual para validación a la Dirección de Dirección de Riesgo Operativo y Dirección de Seguridad de la información el Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia Final; y, periódicamente el informe del plan de pruebas realizado por auditoría externo o su equivalente del contratista.

- El Administrador del Contrato realizará una evaluación periódica trimestral al contratista, en cada pago parcial y/o definitivo, de acuerdo al formulario “Evaluación y Seguimiento de Proveedores” en cumplimiento a la normativa interna del BIESS y al finalizar el contrato emitirá el respectivo Certificado de Evaluación.
- Suscribir las actas de entrega recepción de los servicios recibidos, siempre que se haya cumplido con lo previsto en la ley para la entrega recepción; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- El Administrador de Contrato aplicará el Control y Monitoreo de los servicios contratados, conforme al numeral 2.5 de la Metodología de Trabajo, de las Bases del Concurso.
- Brindar facilidades de acceso a los diferentes entes de control, así como a la auditoría interna, y externa, para la revisión y seguimiento de la contratación efectuada que incluye la documentación generada en las distintas etapas del proceso de contratación; misma que se encontrará publicada en la página web institucional; y, mantendrá un expediente, según corresponda.

#### **Cláusula Décimo Cuarta. - OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:**

A más de las obligaciones señaladas en el 3.1. de las Bases del concurso son obligaciones del contratista las que se detallan a continuación:

- 14.1.** Ejecutar el contrato derivado del procedimiento de contratación tramitado, sobre la base del concurso elaborados por EL CONTRATANTE que fueron conocidos en la etapa precontractual; en tal virtud, no podrá aducir error, falencia o cualquier inconformidad con los mismos, como causal para solicitar ampliación del plazo o contratos complementarios.
- 14.2.** Facilitar a las personas designadas por EL CONTRATANTE toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico relacionado con la ejecución del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse, y de los métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.
- 14.3.** Cumplir con cualquiera otra obligación que se derive natural y legalmente del objeto del contrato y sea exigible por constar en cualquier documento del mismo o en norma legal específicamente aplicable.
- 14.4.** Cumplir con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y en la Ley del Seguro Social Obligatorio, adquiriendo, respecto de sus trabajadores, la calidad de patrono, sin que EL CONTRATANTE tenga responsabilidad alguna por tales cargas, ni relación con el personal que labore en la ejecución del contrato.
- 14.5.** Cumplir con lo exigido en las Bases del Concurso, lo previsto en su oferta y lo establecido en la legislación ambiental, de seguridad industrial y salud ocupacional, Ley del Seguro Social Obligatorio, Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS.
- 14.6.** Proteger y salvar de responsabilidad a EL CONTRATANTE y a sus representantes de cualquier reclamo o juicio que surgiera como consecuencia de la contravención o falta de cumplimiento de cualquier norma jurídica por parte de el/la CONTRATISTA o su personal. En caso de encontrar en los documentos contractuales una discrepancia o contradicción con relación a cualquier norma jurídica, LA CONTRATISTA deberá informar de esto a EL CONTRATANTE.

#### **14.7. OBLIGACIONES ADICIONALES:**

- 14.7.1. Implementar los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información enviada por el BIESS, así como la que el/la contratista proveedora del servicio gestione con motivo del contrato de servicios.
- 14.7.2. Las bases de datos enviadas a las empresas proveedoras del servicio por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por el/la contratista, deberán contar con medidas de seguridad lógica y física, que garanticen el control de acceso a la información. Así mismo deberán disponer de registro de auditoría para consultas o modificaciones.
- 14.7.3. Las bases de datos enviadas a el/la contratista del servicio por parte del BIESS, así como la información generada como fruto del contrato de servicios efectuada por las empresas proveedoras del servicio deberá ser devuelto mediante un acta formal al BIESS como parte del proceso de terminación del contrato, debiendo los/las contratistas del servicio emitir un informe en donde garantiza la destrucción a bajo de nivel de la misma en sus instalaciones empleando técnicas de eliminación de información que garanticen que la misma no puede ser recuperada.
- 14.7.4. Las empresas proveedoras del servicio deberá contar con controles de seguridad que eviten la fuga de información mediante cualquier medio, ya sea impreso o digital.
- 14.7.5. El/la contratista deberá disponer de políticas y procedimientos de seguridad de la información, en lo concerniente a la administración de los sistemas e infraestructura.
- 14.7.6. Disponer de sistemas de control de acceso que avalen la identificación y autenticación a las instalaciones de procesamiento, sistemas informáticos e información utilizada y gestionada mediante el presente contrato de servicios.
- 14.7.7. Implementar controles de cifrado que garanticen que el canal de telecomunicaciones utilizado para un intercambio de información sea seguro.

**14.7.8. Confidencialidad de la Información:**

El Contratista y/o cualquiera de sus colaboradores quedan expresamente prohibidos de reproducir o publicar la información del BIESS que llegue a su conocimiento, en razón de que es considerada confidencial. El incumplimiento debidamente probado y justificado de esta obligación será causa para iniciar las acciones correspondientes de acuerdo a la "Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador."

El Contratista, así como el personal a su cargo para brindar el servicio objeto de esta contratación, se comprometen a cumplir la Política, Reglamento, Manual e instructivos de Seguridad de la Información del BIESS, dentro del ámbito de sus competencias.

El Contratista se compromete a dar fiel cumplimiento a lo estipulado en el convenio de confidencialidad de la información a suscribir con el BIESS.

El proveedor del servicio deberá notificar al administrador del contrato cualquier vulneración de la seguridad de datos personales tan pronto sea posible, y a más tardar dentro del término de dos (2) días contados a partir de la fecha en la que tenga conocimiento de ella.

**14.7.9. Plan de Continuidad y Plan de Contingencia:**

El/la Contratista deberá presentar al Administrador del Contrato el Plan de Continuidad de Negocio y Plan de Contingencia Finales en el término de 15 días contados a partir de la

suscripción del contrato, mismo que deberá demostrar la disponibilidad del servicio contratado en su site backup.

El/la Contratista deberá remitir las pruebas anuales del plan de continuidad de negocio y plan de contingencia verificados por auditoría interna o su equivalente del contratista, con las que se demuestre que los planes de continuidad y contingencia soportan el servicio crítico del BIESS.

El plan de continuidad y plan contingencia deberá ser validado por la Dirección de Seguridad de la Información y Dirección de Riesgo Operativo previo al inicio de la etapa 2 "Servicio de Consultas Buró de Crédito". El Administrador del Contrato deberá asegurar el cumplimiento de este numeral antes de la suscripción del Acta Tecnológica de tratarse de un nuevo contratista.

En el caso que no exista transición del servicio, el/la contratista deberá presentar el plan de continuidad y plan de contingencia actualizado en el término de 15 días posterior a la suscripción del contrato.

**14.7.10. Derechos de propiedad intelectual:**

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

**14.7.11. Etapa de transición:**

El/la contratista deberá prestar las facilidades para la etapa de transición cuando finalice la ejecución del presente objeto de contratación.

**14.7.12. Cumplimiento normativa interna:**

El Contratista deberá cumplir con la normativa interna del Banco relacionada a la norma expedida por la Superintendencia de Bancos, aplicable en función del servicio a ser contratado, contenida en la normativa interna.

**14.7.13. Equipo de Contraparte calificado para brindar el servicio en los niveles requeridos:**

El Contratista, al inicio de la ejecución del contrato deberá entregar el listado del equipo de contraparte técnica y/o administrativa al Administrador del Contrato para la oportuna ejecución del servicio.

**14.7.14. Aspectos de seguridad de la información:**

- El sistema de módulos para la gestión de cuentas de usuario y perfiles de acceso deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
  - ✓ El sistema para la gestión de cuentas de usuario, perfiles y reportería dispondrán de sus propios registros de auditoría y reportes; así también, deberá permitir la gestión de accesos mediante asignación de privilegios a perfiles y nunca a usuarios individuales. Los usuarios podrán ser asignados a un único perfil a la vez.
  - ✓ Para la gestión de cuentas de usuarios el sistema deberá registrar: identificador, nombres, apellidos, número de cédula, fecha de activación, fecha de inhabilitación de la cuenta (temporal o indefinida), estado: habilitado/deshabilitado/bloqueado.
  - ✓ El módulo de gestión de perfiles deberá tener la capacidad de vincular la totalidad de opciones, programas, funcionalidades y menús de cada módulo del sistema a los perfiles

del sistema; y, deberá permitir la creación, modificación y eliminación de los perfiles que sean requeridos por el BIESS, cuando el BIESS considere necesario, en base a sus requerimientos del negocio, siendo esta una característica de “parametrización” que deberá tener el sistema (es decir, no se debe requerir desarrollo de código para crear, eliminar o modificar perfiles en el sistema).

- ✓ De manera automática el sistema asignará el estado “Bloqueado” a las cuentas de usuario que no han ingresado al mismo en un tiempo mayor a un período determinado (por ejemplo 3 meses), el tiempo debe ser un valor parametrizable.
- ✓ En el proceso de identificación y autenticación del canal web, para el caso de accesos fallidos, no proveerá información detallada de que parámetro (usuario/clave) está errado, para lo cual, el proceso de ingreso de contraseña (identificación, autenticación, cambio de contraseña) la contraseña se presentará enmascarada.
- ✓ El sistema debe obligar al usuario a cambiar la clave, en su primer ingreso luego de la creación de la cuenta, así como luego del reseteo de la misma o en su defecto contar con una rutina de autogestión; y, debe obligar al usuario a cambiar la clave luego de un cierto período de tiempo (valor parametrizable), no obstante, el aplicativo deberá proporcionar al usuario la funcionalidad de cambio de contraseña bajo demanda, pudiendo efectuarlo cuando éste lo desee.
- ✓ En el proceso de cambio de contraseña el sistema pedirá la contraseña antigua y la confirmación de la contraseña nueva antes de continuar con el mecanismo de cambio de contraseña, ya sea por caducidad de la misma o por cambio voluntario del usuario.
- ✓ El/La contratista indicará el tipo de cifrado y la información que se encuentra cifrada del sistema de BURO CRÉDITO
- ✓ Las contraseñas de las cuentas no deberán ser visibles en ningún momento por el administrador, ni en el proceso de creación de cuentas ni en el reseteo de las mismas.
- ✓ El sistema bloqueará las cuentas luego de un número determinado de intentos fallidos. (el número debe ser un valor parametrizable).
- ✓ El sistema de gestión de módulos y perfiles de acceso dispondrá de control histórico de contraseñas, los usuarios no podrán reutilizar sus 10 últimas contraseñas (valor parametrizable).
- ✓ El aplicativo de canal web deberá cumplir con la siguiente sintaxis de contraseñas (deberán ser valores parametrizables):
  - Longitud de la contraseña: mínimo 14 caracteres
  - Por lo menos una mayúscula
  - Por lo menos una minúscula
  - Por lo menos un número
- ✓ El sistema deberá satisfacer los siguientes requerimientos de manejo de sesiones:
  - Las sesiones se invalidan luego de un período determinado de inactividad (valor parametrizable)
  - El identificador de sesión, no debe revelarse en URLs, mensajes de error o registros de bitácora
  - Toda autenticación exitosa y re-autenticaciones debe generar un nuevo identificador de sesión
  - Sólo los identificadores de sesión generados por la aplicación deberán ser reconocidos como activos por ésta

- Los identificadores de sesión almacenados en cookies deben poseer su atributo correspondiente a un valor adecuadamente restrictivo y que además contenga los atributos necesarios de seguridad
- ✓ No se podrá ingresar al sistema con una misma cuenta más de una vez de manera simultánea, ya sea desde el mismo equipo o desde equipos diferentes.
- ✓ El sistema deberá permitir la consulta en pantalla de todos los usuarios, un conjunto de ellos, o uno exclusivamente, con sus datos respectivos, estado (habilitado, deshabilitado, bloqueado), así como el perfil asignado en el sistema.
- ✓ El sistema deberá disponer de los siguientes registros de auditoría:
- ✓ Registro de auditoría de las actividades que se realicen en los módulos de administración de usuarios/perfiles, registrando los siguientes eventos:
  - Cambios en los parámetros de configuración del sistema
  - Altas, bajas y modificaciones de usuarios
  - Altas, bajas y modificación de perfiles
  - Asignación/cambio de asignación usuarios - perfiles
  - Registro de auditoría de control de acceso, en donde se registren los accesos válidos y los intentos fallidos.
  - Registro de auditoría de todas las opciones y pantallas de parametrización del sistema.
  - Registro de auditoría que facilite la trazabilidad de las operaciones sensibles del negocio, las mismas que deberán ser determinadas por el Titular de los Aplicativos.
- ✓ El registro de auditoría, debe contener como mínimo los siguientes campos: Identificador de usuario, nombre del usuario, nombre del equipo, módulo al que ingresó, afectación en el módulo tanto para la modificación, actualización (que detalle el valor anterior y el nuevo valor), inserción y borrado de datos, fecha y hora en que realizó la conexión.
- ✓ Todos los registros de auditoría deberán estar disponibles en la interfaz gráfica del sistema mediante reportes independientes, que permitan efectuar búsquedas en base a filtros de los distintos valores presentados en el reporte, así como su exportación en formato Excel, PDF o archivo en texto plano.
- ✓ El módulo de reportería, debe generar los siguientes reportes:
  - Usuarios activos, inactivos, bloqueados, eliminados.
  - Reporte de perfiles/roles vs recursos.
  - Reporte de usuarios vs perfiles/roles.
  - Reporte de consultas canal web realizadas por cada usuariaEste último reporte será el utilizado por el Administrador de Contrato como insumo para el pago del servicio.
- ✓ El sistema debe cumplir con los controles de seguridad que garanticen la mitigación de las vulnerabilidades de desarrollo especificadas en el estándar de desarrollo de código seguro OWASP Top 10.
- ✓ El sistema debe utilizar cadenas protegidas de conexión en la interacción con la base de datos.
- ✓ Adicional a los controles descritos, se implementarán aquellos que mitiguen riesgos que pudieran ser identificados por el negocio, tecnología o por las áreas de control, los cuales serán tratados dentro del esquema de órdenes de trabajo acordadas por las partes.
- El/la contratista una vez suscrito el contrato, en el término de 10 días remitirá al Administrador del Contrato y Director de Seguridad de la información el link para el acceso al sistema de módulos para la gestión de cuentas de usuario y perfiles de acceso.

- La Dirección de Seguridad de la información conforme la normativa interna vigente, será la responsable de otorgar los accesos a la base de datos del buró de información (Canal Servicio Web y Canal Web).

**14.7.15. Transferencia de conocimientos:**

El Contratista, en el término de 15 días una vez que se cuenta con el acceso al sistema, deberá realizar la transferencia de conocimiento del uso del sistema de módulos para la gestión de cuentas de usuario y perfiles de acceso que será utilizado por el Banco, misma que será coordinada con el Administrador de contrato y Dirección de Seguridad de la Información.

**14.7.16. Computación en la Nube:**

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

**14.7.17. Acuerdo de niveles de servicio:**

Los acuerdos de niveles de servicio para la presente contratación son los siguientes:

Contactos de escalamiento:

El/la **Contratista una vez suscrito el contrato**, proporcionará e informará al Administrador del Contrato y al correo [plataformas@biess.fin.ec](mailto:plataformas@biess.fin.ec), la estructura de soporte, misma que deberá ser de 3 (tres) niveles y contendrá como mínimo la siguiente información:

1. **Nivel jerárquico de escalamiento:** Ordinal que indica el nivel de escalamiento empezando por el nivel uno (1) e incrementándose hasta el último nivel de escalamiento.
2. **Nombre del escalamiento:** Corresponde al nombre completo del personal que atenderá cada nivel de escalamiento, en caso de tratarse de un grupo de personas, se indicará el nombre del grupo. Por ejemplo: Centro de contacto.
3. **Número de teléfono del contacto:** Incluye número de un teléfono fijo (opcional) o extensión y uno móvil (obligatorio) indicando el horario en que es posible contactarlo por cada medio.
4. **Cuenta de correo electrónico:** Cuenta de correo electrónico de la persona o grupo de personas que atenderán la solicitud exclusiva de incidentes reportados.
5. **Cargo:** Se indica la denominación del puesto que la persona ocupa en la empresa. En caso de tratarse de un grupo de personas, este campo no tendrá contenido.

**HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

7x24x365 para incidentes.

Para el manejo de incidentes el/la contratista pondrá a disposición una mesa de servicios, misma que actuará como responsable del seguimiento, atención y solución de casos ante el BIESS.

Especificar que el tiempo promedio de respuesta del Canal Servicio Web, va de 0.1 a 0.5 segundos a un máximo de 2 segundos, el proceso tiene que tomar en cuenta que demorarse más de los tiempos indicados, afecta el tiempo de respuesta de toda la transacción y por ende genera encolamiento y

consecuente caída del sistema, este efecto se puede validar durante el tiempo de carga de la pantalla de precalificación en los aplicativos.

Las consultas que demoren más del tiempo establecido no se pagarán. La atención de incidentes deben considerar tiempos para primera respuesta y tiempos de solución definitiva según la criticidad del incidente.

Idioma en que se brinda el servicio de soporte técnico: Español

El manejo y reporte de incidentes será por evento y se reportarán al Administrador del Contrato y al área de plataformas al correo [plataformas@biess.fin.ec](mailto:plataformas@biess.fin.ec) en un plazo máximo de hasta 2 horas posteriores de haberse suscitado el evento, y deberá contener la siguiente información:

- Número de ticket.
- Quien reportó el incidente.
- Quien receptó el incidente.
- Medio de recepción.
- Fecha y hora de recepción.
- Descripción del incidente reportado.
- Clasificación de la prioridad.
- Fecha y hora de cierre del incidente/requerimiento, con aceptación del Banco (una vez atendido el requerimiento).
- Solución aplicada para resolver el incidente Banco (una vez atendido el requerimiento).

Los incidentes que requieran soporte, a discreción del BIESS, deberán ser atendidos de forma remota (desde la plataforma de el/la contratista).

El BIESS, definirá los niveles del incidente o problema en base a la criticidad y tiempos límite para alguna actividad:

Prioridad	Criterios
Alta	Si el servicio del Canal Servicio Web de consulta de el/la contratista deja de funcionar, causando la paralización completa de la operatividad de los procesos directamente relacionados con el BIESS en un tiempo de respuesta y solución de acuerdo al cuadro siguiente respecto de los niveles de incidencia.
Media	Si el servicio de consulta tarda más tiempo de lo normal, causando paralizaciones momentáneas o retraso en los procesos directamente relacionados con el BIESS en un tiempo de respuesta y solución de acuerdo al cuadro siguiente respecto de los niveles de incidencia.

<b>Baja</b>	Si el servicio de consulta trabaja, no causa paralizaciones en el proceso, pero provoca que el sistema responda de forma más lenta en un tiempo de respuesta y solución de acuerdo al cuadro siguiente respecto de los niveles de incidencia.
-------------	---

Los tiempos de respuesta y solución, según la prioridad del incidente y por el incumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio (SLA), el BIESS sancionará a el/la contratista con las siguientes penalidades por cada hora o fracción de hora de atraso con respecto del tiempo establecido para la implementación o servicio de soporte técnico local:

NIVELES DE INCIDENCIA	TIEMPOS MÁXIMO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN	FACTOR	PENALIDAD
ALTA	Máximo 2 horas luego de ser asignado un ticket	12/1.000	Por cada hora de retraso se aplicará una penalidad del 12 por 1.000 del valor total del servicio recibido en el mes.
MEDIA	Máximo 5 horas luego de ser asignado un ticket	10/1.000	Por cada hora de retraso se aplicará una penalidad del 10 por 1.000 del valor total del servicio recibido en el mes.
BAJA	Máximo 8 horas luego de ser asignado un ticket	08/1.000	Por cada hora de retraso se aplicará penalidad del 8 por 1.000 del valor total del servicio recibido en el mes.

Si la disponibilidad de los sistemas es menor al 99%, se penalizará con el 1% del valor mensual de la facturación, por día que no existió la disponibilidad mínima.

El servicio masivo de consulta de clientes, el BIESS enviará la lista de cédulas a ser consultadas. (Esto se realizará a través del canal seguro y encriptado que proporcione el proveedor, para enviar y recibir la información respectiva), el tiempo de respuesta debe ser de máximo 48 horas desde la solicitud del Administrador del Contrato, se penalizará con el 1% del valor mensual de la facturación por día de retraso.

#### **14.7.8. Informes de auditoría externa aplicable al servicio a ser contratado:**

En el caso de que sea aplicable, el contratista a partir del inicio de ejecución del contrato, en un término de 5 días deberá presentar los informes de auditoría externa sobre el cumplimiento de los aspectos relacionados con la seguridad de la información y continuidad del negocio, practicados por personal o empresas independientes con experiencia acreditada en el ramo emitidos en el último año; o, certificaciones en temas de Seguridad de la Información incluida ciberseguridad y continuidad del negocio, vigentes obtenidas ante certificadoras acreditadas, el alcance de los informes o certificaciones debe ser aplicable al servicio contratado.

Dichos informes deberán estar vigentes durante la prestación del servicio.

#### **14.7.9. Otras condiciones contractuales exigidas por los entes de control:**

No aplica, para los servicios del objeto de contratación no involucran la consideración de este apartado.

**Cláusula Décimo Quinta. - CONTRATOS COMPLEMENTARIOS:**

**15.1.** En el caso de que fuere necesario ampliar o complementar un servicio determinado por causas imprevistas o técnicas, debidamente motivadas, presentadas con su ejecución, el BIESS podrá celebrar con el mismo contratista, sin necesidad de iniciar un nuevo proceso de contratación, contratos complementarios que requiera la atención de las modificaciones antedichas, siempre que se mantengan los precios unitarios del contrato original.

La suma total de las cuantías de los contratos complementarios no podrá exceder del 10% del valor del contrato principal, conforme lo establecido en el artículo 49 del Reglamento para las contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

**Cláusula Décimo Sexta. - RECEPCIÓN DEL CONTRATO:**

En los contratos sujetos a este reglamento, procederán las recepciones parciales cuando existan varias entregas; y, definitiva en caso de que establezca una sola recepción.

**16.1.** Las actas de entrega recepción parciales y/o definitiva serán suscritas por el/la CONTRATISTA y el administrador del contrato; y, en caso de que el servicio contemple la adquisición de bienes intervendrá el guardalmacén.

**Cláusula Décimo Séptima. - TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

**17.1. Terminación del contrato.** - El contrato termina conforme lo previsto en el artículo 59 del Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS.

**17.2. Terminación unilateral del contrato.** - El BIESS podrá declarar terminada anticipada y unilateralmente los contratos a que se refiere el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento del CONTRATISTA;
- b) Por quiebra o insolvencia del contratista;
- c) Cuando las multas superen el 5% del valor del contrato; sin perjuicio de las acciones legales que correspondan;
- d) Si el/la CONTRATISTA no notificare al BIESS, acerca de la transferencia, cesión, enajenación de sus acciones, participaciones, o en general de cualquier cambio en su estructura de propiedad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo tal modificación;
- e) Si el/la CONTRATISTA incumple con las declaraciones que ha realizado en el formulario de la oferta - presentación y compromiso;
- f) Cuando, ante circunstancias técnicas o económicas imprevistas o de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobadas, el/la CONTRATISTA no hubiere accedido a terminar de mutuo acuerdo el contrato. En este caso, no se ejecutará la garantía de fiel cumplimiento del contrato el BIESS;
- g) También podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin derecho a reclamo de

- la contraparte, si durante la relación contractual con el BIESS se registra que el/la CONTRATISTA cambia en forma negativa su nivel de riesgo en materia de lavado de activos, por encontrarse incurso en operaciones inusuales no justificadas; y,
- h) El incumplimiento de las cláusulas estipuladas en el acuerdo de confidencialidad, o de las políticas de seguridad; sin perjuicio de otras acciones legales.

**17.3.** La terminación anticipada y/o unilateral, deberá ser emitida mediante Resolución Administrativa debidamente motivada, previa presentación de informe de Administrador de Contrato.

**Cláusula Décimo Octava. - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

**18.1.** En caso de que, respecto de las divergencias o controversias suscitadas sobre el cumplimiento, interpretación y ejecución del presente contrato, no se logre un acuerdo directo entre las partes, éstas renuncian expresamente a la jurisdicción ordinaria, y se someten a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos previstos en la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, al reglamento de funcionamiento del centro de mediación y arbitraje que las partes acuerden y a las siguientes normas:

- a) Previo a iniciar el trámite del arbitraje, las partes someterán la controversia a mediación para lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio.
- b) En el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante la mediación, las partes se someten a arbitraje administrado por el centro de arbitraje y mediación que las partes acuerden.
- c) El/la CONTRATISTA renuncia a utilizar la vía diplomática para todo reclamo relacionado con este contrato. Si el/la CONTRATISTA incumpliere este compromiso, la contratante podrá dar por terminado unilateralmente el contrato y hacer efectivas las garantías.
- d) La legislación aplicable a este contrato es la ecuatoriana. En consecuencia, el/la CONTRATISTA declara conocer el ordenamiento jurídico ecuatoriano y, por lo tanto, se entiende incorporado el mismo en todo lo que sea aplicable al presente contrato.

**18.3. Controversias en sede jurisdiccional.** - De no pactarse cláusula compromisoria o no acordarse ventilar mediante solución arbitral, las controversias derivadas de la suscripción y ejecución del contrato se sustanciarán ante los Tribunales Distritales de lo Contencioso Administrativo, con jurisdicción en el domicilio del actor o demandado, observando lo previsto en la ley de la materia.

**Cláusula Décimo Novena. - COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES:**

**19.1.** Todas las comunicaciones entre las partes, sin excepción, serán formuladas por escrito o medios electrónicos y en idioma español. Las comunicaciones entre el Administrador del Contrato y el/la CONTRATISTA se harán a través de documentos escritos o medios electrónicos.

**Cláusula Vigésima. - CONFIDENCIALIDAD:**

**20.1.** El BIESS y el/la CONTRATISTA convienen en que toda la información que llegue a su conocimiento de la otra parte, en razón de la ejecución del presente contrato será considerada confidencial o no divulgable. Por lo tanto, estará prohibida su utilización en beneficio propio o de terceros o en contra de la dueña de tal información. El incumplimiento de esta obligación será causal para dar

por terminado este contrato, y quedará a criterio de la parte afectada el iniciar las acciones correspondientes por daños y perjuicios.

- 20.2.** El/la CONTRATISTA deberá comprometerse con su equipo de colaboradores a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial, toda información técnica, operativa y en general de todo orden a la que pueda tener acceso, hasta por al menos cinco años después de finalizado el contrato, debiendo suscribir un Acuerdo de Confidencialidad aceptando las sanciones que le impongan por su incumplimiento, bajo el formato establecido por EL CONTRATANTE, mismo que será parte integrante del contrato.
- 20.3.** El/la CONTRATISTA y/o cualquiera de sus colaboradores guardará absoluta confidencialidad sobre la información en caso de que llegara a conocer información de la institución, quedando expresamente prohibidos de reproducirla, generarla o difundirla en ninguna forma durante tres años después de la suscripción del contrato.

**Cláusula Vigésimo Primera. - TRIBUTOS, RETENCIONES Y GASTOS:**

- 21.1.** EL CONTRATANTE efectuará a el/la CONTRATISTA las retenciones que disponga la legislación tributaria vigente.

**Cláusula Vigésimo Segunda. - LEVANTAMIENTO DEL SIGILO BANCARIO:**

- 22.1.** El/la CONTRATISTA autoriza a los organismos de control correspondientes, el levantamiento del sigilo bancario de las cuentas nacionales y extranjeras, que se encuentran a su nombre; a fin de verificar el origen lícito de los fondos y recursos a emplearse en la ejecución del presente contrato proveniente del procedimiento de giro específico del negocio. Así mismo, autoriza que toda la información relacionada con los pagos recibidos como CONTRATISTA o subcontratista del Estado, así como sus movimientos financieros, tendrán el carácter de público y deberán ser difundidos a través de un portal de información o página web destinada para el efecto, que permitan detectar con certeza el flujo de los fondos públicos. No se podrá alegar reserva tributaria, societaria, bursátil ni bancaria sobre este tipo de información.

**Cláusula Vigésimo Tercera. - DECLARACIÓN DE LA CONTRATISTA:**

- 23.1.** El/la CONTRATISTA, declara bajo juramento, que no se halla incurso en las inhabilidades determinadas en el Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, para suscribir el contrato con el Estado o con las Entidades del Sector Público.

**Cláusula Vigésimo Cuarta. - DOMICILIO:**

- 24.1.** Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de Quito D.M.
- 24.2.** Para efectos de comunicación o notificaciones, las partes señalan como su dirección, las siguientes:

**EL CONTRATANTE:**  
**BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - BIESS**

**DIRECCIÓN:** Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas - Plataforma Gubernamental. Quito -Ecuador  
**TELÉFONO:** 397-0500  
**CORREO ELECTRÓNICO:** [contratacionpublica@biess.fin.ec](mailto:contratacionpublica@biess.fin.ec)

**EL/LA CONTRATISTA:**

**DATAEXPERTO – BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA S.A.**

**DIRECCIÓN:** Pedro Ponce Carrasco y Av. 6 de Diciembre, Edificio Lennon Piso 10  
Oficina 10-04  
Quito- Ecuador  
**TELÉFONOS:** 026008476/0999701141/0999801152  
**CORREO ELECTRÓNICO:** [javier.velasco@avalburo.com](mailto:javier.velasco@avalburo.com)/[nathalia.mena@avalburo.com](mailto:nathalia.mena@avalburo.com)

**24.3.** Las partes aceptan y autorizan expresamente que, en caso de controversias que den inicio a un proceso extra judicial o judicial aceptan ser citados por medio de los correos electrónicos antes señalados.

**Cláusula Vigésimo Quinta. - ACEPTACIÓN DE LAS PARTES:**

**25.1. Declaración.** - Las partes libre, voluntaria y expresamente declaran que conocen y aceptan el texto íntegro de las bases del concurso publicado en el Portal Institucional del BIESS, vigente a la fecha de la Convocatoria/ Invitación del proceso de contratación.

**25.2.** Conforme el principio de juridicidad, en todo lo no previsto en Reglamento para las Contrataciones de Giro Específico del Negocio del BIESS, se aplicará de manera supletoria las disposiciones reguladas por la normativa respecto a las instituciones del Sistema Financiero y demás disposiciones legales emitidas por la Superintendencia de Bancos, el Código Orgánico Administrativo, el Código Civil, y cualquier norma que, de manera razonada, sean necesarias, aplicables y pertinentes para dilucidar cualquier interpretación o conflicto en los procedimientos de contratación.

**25.3.** Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones, suscribiendo para constancia en la ciudad de Quito, D.M., en la fecha registrada en la respectiva firma electrónica, iniciando su vigencia a partir de la fecha en que consta suscrito por la entidad contratante.

**POR EL CONTRATANTE**

**POR EL/LA CONTRATISTA**

Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera  
**GERENTE GENERAL (e)**  
**BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO  
DE SEGURIDAD SOCIAL-BIESS**

Sr. Francisco Xavier Velasco Pimentel  
**GERENTE GENERAL**  
**DATAEXPERTO – BURÓ DE INFORMACIÓN  
CREDITICIA S.A.**  
**RUC 1792952441001**