

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

MEMORIA DESCRIPTIVA

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

1. Cláusulas Generales

La presente solicitud se regirá por el Pliego Único de Bases y condiciones Generales para los contratos de suministros y servicios no personales (denominado Pliego Único), el Pliego de Condiciones Particulares para los contratos de suministros y servicios no personales, efectuados por el Banco de la República Oriental del Uruguay - Departamento de Abastecimientos (denominado Pliego Particular) con las modificaciones que se detallan a continuación, y la presente Memoria Descriptiva.

Toda la información solicitada tendrá valor de declaración jurada sin perjuicio de lo cual, el BROU podrá requerir el relevamiento, o exigir la comprobación necesaria de los datos presentados.

En caso de contradicción entre algunas de las especificaciones establecidas en el presente documento o en cualquier documento presentado, se considerará la condición más exigente para la Contratista.

2. Objeto

Contratación de Servicio Técnico de Mantenimiento de hardware para reparación o sustitución en modalidad “on site” de equipos servidores HP con tecnología Blade instalados en Centro de Procesamiento de Datos en la ciudad de Montevideo, de acuerdo a las siguientes características técnicas:

Servicio Técnico de Mantenimiento para 16 Servidores Blade HP:

- Modelo de Chasis: BladeSystem c7000
- Modelo de Hojas: ProLiant BL660c Gen8
- 4 Procesadores Intel Xeon 2.2 Ghz de 8 Cores c/u
- Memoria 1Tb
- 2 discos de 300 Gb

3. Cotización

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

Se deberá cotizar el precio mensual unitario fijo en moneda nacional especificando si dichos precios incluyen impuestos. En caso de no especificarlo el BROU asumirá que dichos impuestos están incluidos.

La cotización deberá realizarse teniendo en cuenta que todo el equipamiento se encuentra instalado en Edificios Centrales del BROU en Montevideo.

Los precios a cotizarse en las propuestas serán considerados a la fecha de apertura de las mismas. Toda especificación que incluya cláusulas de ajuste que tomen como base índices de fechas anteriores a la mencionada se tendrá por no estipulada, rigiendo a todos los efectos legales los valores del índice de que se trate vigentes al día del acto de apertura.

4. Forma de presentación de las Ofertas:

Al momento de la entrega de las ofertas éstas deberán presentarse en dos sobres debidamente identificados como “**SOBRE 1 – Oferta Técnica**” y “**SOBRE 2 – Oferta Económica**”.

El contenido de los mismos será:

SOBRE 1 – Oferta Técnica:

Deberá contener, en formato impreso y soporte digital (CD, DVD o Pendrive) la oferta técnica y todos los documentos requeridos a efectos de la validación de la empresa, la calificación técnica de la propuesta y el plazo de entrega (si corresponde). Ambas versiones deberán incluir exactamente lo mismo. En caso de inconsistencias entre la oferta impresa y la digital, se tomará como válida la entregada en formato impreso.

En este sobre NO se deberá incluir ningún documento impreso o en formato digital que tenga referencias económicas de ningún tipo. Los precios únicamente se mencionarán en el SOBRE 2 – Oferta Económica.

La inclusión de referencias económicas en este sobre invalidará la oferta.

SOBRE 2 – Oferta Económica:

Deberá contener únicamente la información económica en formato impreso y soporte digital (CD, DVD o Pendrive), para cada elemento que se requiera y de acuerdo a la opción cotizada (para el caso que se coticen más de una opción). Ambas versiones

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

deberán incluir exactamente lo mismo. En caso de inconsistencias entre la oferta impresa y la digital, se tomará como válida la entregada en formato impreso.

Este sobre será abierto una vez realizada la validación y evaluación técnica de las ofertas (con el contenido del SOBRE 1). El sobre será abierto ante Escribano Público.

Toda la información requerida en el Cuestionario Técnico deberá ser comprobable mediante los documentos que forman parte de la oferta. En caso de no verificarse esta condición, el BROU podrá asumir que el requisito no se cumple para el ítem no informado, pudiendo declarar inválida la opción.

El Cuestionario Técnico cuenta con columnas rotuladas: Requerido y Dato. Únicamente se registrará información en la columna Dato. En la columna Dato, se especificará el valor que cumple el requisito especificado en Requerido. Para el caso que en la columna Requerido se observe la leyenda **SI/NO**, se deberá responder en la columna Dato: **SI**; si el requisito es cumplido, en caso contrario responder **NO**.

El Cuestionario Técnico requerido no podrá ser modificado en su redacción, formato, estructura y/o contenido, atendiendo a lo expresado en el párrafo anterior. Se podrá agregar, al final de la planilla, información adicional (ej. Opcionales) incorporando filas a la planilla, manteniendo el formato original.

5. Garantía de fiel cumplimiento de contrato y mantenimiento de ofertas

La empresa Contratista deberá garantizar el fiel **cumplimiento del contrato** mediante depósito en efectivo o en valores públicos, fianza o aval bancario, o póliza de seguro de fianza, por un valor equivalente al 5% (cinco por ciento) de la adjudicación.

Fíjase en \$ 88.000.00 (pesos uruguayos ochenta y ocho mil) el importe a depositar por concepto de **garantía de mantenimiento de oferta** cuando el monto total de la misma, con impuestos incluidos resulte igual o superior a \$ 8.715.000 (pesos uruguayos ocho millones setecientos quince mil).

La garantía de mantenimiento de oferta no tendrá carácter obligatorio. En virtud de ello, el oferente podrá optar por no constituir garantía de mantenimiento de oferta. En caso

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

que así lo hiciere, registrará lo dispuesto en el TOCAF, artículo 64, conforme al cual el incumplimiento en el mantenimiento de la oferta se sancionará con una multa equivalente al 5 (cinco) por ciento del monto máximo de la propuesta, constituyendo la resolución que imponga dicha penalidad título ejecutivo.

En el presente procedimiento no será aplicable el margen de preferencia acordado a las empresas cuyas ofertas impliquen utilización de mano de obra y materiales que califiquen como nacionales, en virtud de lo establecido en el Art. 52 del T.O.C.A.F.

Tampoco será aplicable la prioridad acordada a las micros, pequeñas y medianas empresas por el artículo 136 de la ley 18.046, en la redacción dada por el artículo 46 de la ley N° 18.362, por tratarse de la adquisición y contratación de bienes o servicios destinadas a áreas que actúan en régimen de competencia directa.

Se deberá informar el plazo de validez de la oferta, debiendo ser mayor o igual a 120 (ciento veinte) días, sin perjuicio de las sucesivas prórrogas automáticas establecidas en el punto 6 Mantenimiento de Oferta del Pliego de Condiciones Particulares para los Contratos de Suministros y Servicios no Personales del BROU.

6. Duración del contrato

Se establece que el término de la contratación es de **12 (doce) meses, con hasta 2 (dos) renovaciones automáticas por un año cada una**, de no mediar manifestación en contrario por parte del BROU por escrito hasta 60 días corridos antes del vencimiento del período. El BROU podrá optar por no renovar el contrato, aun cuando no existan incumplimientos por parte de la empresa Contratista. Adicionalmente, en cada renovación podrá desafectarse del servicio parte del equipamiento, de acuerdo a las necesidades del BROU.

La empresa no podrá especificar en su oferta acciones o condiciones de ningún tipo previas al inicio del Contrato (relevamientos, precintados, etc.). En este caso se considerará inválida la oferta. La información aportada por el BROU al comienzo del contrato (identificación y localización de equipamiento) será la que cuente la empresa a efectos de dar el servicio. El inicio del contrato se acordará oportunamente con el BROU, una vez emitida la comunicación a la empresa Contratista.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

7. Análisis de las Ofertas

De acuerdo al artículo 48 literal c) del T.O.C.A.F. y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 del PLIEGO PARTICULAR, se establece que la evaluación de ofertas se realizará mediante los siguientes factores:

CALIDAD TECNOLÓGICA: 30% expresado en el Anexo III – Cuestionario de Empresa.

CONDICIONES ECONÓMICAS: 70%. Se adjudicará el máximo puntaje a la oferta de menor precio. Las otras ofertas tendrán una valoración proporcional inversa.

8. Ajuste de Precios

Los precios del servicio en moneda nacional se ajustarán con una periodicidad no menor a 6 (seis) meses, de acuerdo a la siguiente fórmula paramétrica:

$$P = P_o * (0,50 * U\$Si / U\$So + 0,50 * CVi / CV_o)$$

en donde:

P = Precio del servicio a facturar

Po = Precio del servicio a la fecha de presentación de la oferta Cvi = Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de ajuste.

Cvo = Índice de Costo de Vida (Índice General de Precios al Consumo publicado por la Instituto Nacional de Estadística) vigente a la fecha de presentación de la oferta.

U\$Si = Cotización interbancaria tipo vendedor del Dólar USA billete según la Mesa de Cambios del Banco Central vigente al último día hábil anterior a la fecha del ajuste.

U\$So = Cotización interbancaria tipo vendedor del Dólar USA billete según la Mesa de Cambios del Banco Central vigente al último día hábil anterior a la fecha de presentación de la oferta.

9. Pago

Se efectuará a mes vencido, y previa verificación de que no existen requerimientos pendientes con SLA vencido.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

10. Multas por incumplimiento

Todo incumplimiento o cumplimiento parcial de los servicios solicitados en la presente Memoria Descriptiva generará una notificación automática a la empresa y se comunicará al Área Infraestructura – Departamento de Abastecimientos para el registro del antecedente.

De constatarse incumplimientos atribuibles a la Contratista, el BROU podrá además de realizar registros en el RUPE (Registro Único de Proveedores del Estado), aplicar multas de acuerdo al siguiente criterio:

Multa de 5% del monto mensual por cada incidente resuelto fuera del SLA, a descontar de la próxima factura. Si durante el último mes de contrato se determina la aplicación de multa, el importe se descontará de la última factura emitida.

El BROU analizará y calificará la entidad del incumplimiento o cumplimiento parcial cometido por la empresa Contratista aplicando criterios de razonabilidad.

Lo expuesto es sin perjuicio de la facultad del BROU de considerar la reiteración de incumplimientos como causal de rescisión del Contrato, y/o como antecedentes negativos para futuras contrataciones.

11. Niveles de Servicio

La solución objeto de la presente Memoria Descriptiva deberá contemplar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), y la generación de reportes de cumplimiento.

Ante cada llamado, solicitud o reclamo, el Contratista deberá asegurar que el servicio objeto del requerimiento será restablecido, mediante reparación, ajustes de configuración de hardware, o reemplazo de equipos o componentes, dentro de los plazos establecidos en la columna "**Tiempo de Resolución del Incidente**". A estos efectos el BROU requiere la cotización del siguiente nivel de servicio.

Nivel de SLA	Frecuencia	Horario	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución del Incidente
Único	Lunes a domingo	24 hs.	2 horas	8 horas

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

Se define como **Tiempo de Resolución del Incidente** el tiempo que transcurre desde que el BROU comunica a la empresa el requerimiento de servicio hasta la puesta en correcto funcionamiento del equipo original, o del equipo sustituto o provisorio en caso que corresponda, o de la ejecución por parte del proveedor de los procedimientos de contingencia (“work-around”) que posibiliten la restauración del servicio.

Se define como **Tiempo de Respuesta** el tiempo que transcurre desde que la Contratista recibe el llamado emitido por el BROU hasta que el técnico se presenta en el lugar en que se encuentra el equipo que requiere el servicio.

Mensualmente, el Sector Mesa de Ayuda del BROU emitirá un reporte de la cantidad de casos derivados a la empresa en el mes anterior. Todos los casos deberán encontrarse resueltos dentro de las condiciones del presente contrato, y los tiempos de SLA exigidos. Este reporte será conciliado con el formulario de SLA presentado al momento de la facturación.

Todas las comunicaciones entre la empresa y el BROU se realizarán a través de la Mesa de Ayuda del BROU.

Todos los requerimientos serán monitoreados a efectos de establecer los tiempos de resolución promedio. Los incumplimientos en los tiempos de resolución establecidos serán registrados y podrán ser tomados en cuenta como antecedentes para futuras contrataciones.

Si durante la ejecución del contrato la empresa Contratista realizara diagnósticos sin asistir al sitio en base a presunciones o similitud de fallas a efectos de economizar traslados, y se verificara que los diagnósticos no son correctos, se podrá considerar incumplimiento de contrato.

No se observará como incumplimiento la resolución de requerimientos en tiempos mayores a los requeridos en la presente Memoria Descriptiva, si ocurren imprevistos en los servicios del BROU que impacten en los tiempos de resolución comprometidos.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

12. Empresas - capacidad para contratar.

La empresa deberá dejar constancia de que no se encuentra comprendida en los siguientes casos:

- a) Ser funcionario de la Administración contratante o mantener un vínculo laboral de cualquier naturaleza con la misma, no siendo admisibles las cotizaciones presentadas por este a título personal, o por personas físicas o jurídicas que el interesado integre o con las que esté vinculada por razones de representación, dirección, asesoramiento o dependencia. No obstante, en este último caso de dependencia podrá darse curso a las cotizaciones cuando no exista conflicto de intereses y el interesado no tenga participación en el proceso de adquisición. De las circunstancias mencionadas, deberá dejarse constancia expresa en el expediente.
- b) Haber actuado como funcionario o mantenido algún vínculo laboral de cualquier naturaleza, asesor o consultor, en el asesoramiento o preparación de pliegos de bases y condiciones particulares u otros recaudos relacionados con la licitación o procedimiento de contratación administrativa de que se trate.

El servicio prestado será responsabilidad de la empresa Contratista.

A la fecha de la presentación de ofertas la empresa oferente no deberá contar con antecedentes negativos en el Registro Único de Proveedores del Estado (R.U.P.E.), ni en el Registro de Proveedores del BROU que a juicio del Banco tornasen inconveniente su contratación en atención al objeto del presente llamado.

La empresa Contratista deberá indicar lista de clientes a los cuales esté brindando servicio técnico o garantía al momento de la presentación de su oferta, especificando contacto y número de teléfono para ubicar a la persona de contacto referenciada.

Se deberá detallar la nómina de personal que será destinado a brindar el servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento en las condiciones estipuladas. La nómina deberá ser actualizada toda vez que se produzcan cambios. Ningún técnico o representante de la empresa podrá ingresar a dependencias del BROU si no se encuentra debidamente autorizado previamente. En caso de enviar personal del cual, por causas ajenas al BROU, no se hubiera realizado la comunicación estipulada en el presente artículo a efectos de habilitar su ingreso, el funcionario no tendrá acceso y se contabilizarán los tiempos por incumplimiento del servicio tal como si no hubiera asistido.

Deberá especificar la composición y formación técnica de su Departamento de Servicio Técnico afectado al presente contrato.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

Se deberá indicar nombre y teléfono de contacto de la persona encargada en la empresa Contratista de recepcionar las solicitudes de asistencia técnica efectuadas por parte del BROU. Asimismo, establecerá número de fax, número de celular y dirección de correo electrónico, los cuales podrán ser utilizados como canales alternativos para la solicitud del servicio.

13. Condiciones de ejecución del servicio

Los discos y cualquier otro dispositivo de soporte de información permanente deberán quedar en poder del BROU, sin excepciones. En caso de ser sustituidos por otros nuevos, los elementos nuevos y los averiados quedarán permanentemente en poder del BROU. Estos serán dejados en el sitio donde se hizo la reparación o del cual se retiró el equipamiento, rotulados y enviados al Departamento de Infraestructura por personal del BROU. El BROU determinará el tratamiento y destino de los elementos de soporte magnético usados.

El tiempo máximo de reparación en el taller de la empresa (si ello fuera necesario) será inferior a 30 días corridos contados a partir del día en que se comunique a la empresa la solicitud de servicio.

La empresa Contratista podrá sustituir un equipo o un componente de un equipo por otro de iguales o mayores prestaciones y características en forma provisoria o permanente. En cualquier caso deberá tratarse de un equipo que utilice suministros (si correspondiere) compatibles con el equipamiento detallado en el Objeto de la presente Memoria Descriptiva.

Los equipos o componentes a utilizar como backup deberán encontrarse en excelentes condiciones de funcionamiento, y estar certificados por Microsoft y RedHat para los sistemas operativos que utiliza el BROU. La configuración hardware del equipo instalado en calidad de backup deberá ser igual o superior al equipo reemplazado. Durante todo el tiempo que permanezca instalado el equipo de backup los suministros que correspondieran serán de cargo de la empresa Contratista.

El servicio deberá ser brindado por el Departamento de Servicio Técnico de la Empresa. La empresa Contratista se hará cargo del diagnóstico, reparación, reposición de componentes y repuestos, mano de obra, viáticos, traslados, leyes sociales, horas técnico (hardware) y todo otro costo que pudiera corresponder por la prestación de todos los servicios solicitados en la presente Memoria Descriptiva.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

En ningún caso se aceptarán cobros adicionales al establecido, para la prestación de cualquiera de los servicios requeridos en la presente contratación, durante todo el tiempo que dure el contrato.

Si la reparación no fuera cubierta por el contrato se notificará al BROU, indicando detalladamente las causas y el BROU decidirá si corresponde realizar la reparación mediante el presupuesto correspondiente.

El servicio técnico deberá contemplar la reposición de todos los componentes sin excepción. Todos los componentes, repuestos y partes a utilizar para la prestación del servicio contratado deberán ser originales de fábrica con su correspondiente garantía. Para el caso que no sea posible proveer componentes originales, se deberá avisar al BROU y presentar documento que avale la condición corriendo la garantía por cuenta de la empresa Contratista. El documento se presentará al BROU conjuntamente con el formulario SLA.

La Contratista garantizará que los repuestos que utilizará estarán libres de defectos en cuanto a su montaje, materiales empleados, diseño y todo otro elemento que asegure su buen y eficaz funcionamiento.

En forma posterior a cada intervención se deberá remitir al BROU un reporte por cada servicio, con el diagnóstico y las acciones correctivas realizadas y su ajuste o desvío al nivel de cumplimiento (SLA) de los acuerdos de servicios especificados en el presente contrato en un plazo máximo de 72 horas, luego de efectuadas las mismas. El reporte será enviado a la Mesa de Ayuda del BROU.

En forma trimestral, el BROU, a través de la Mesa de Ayuda, enviará un informe a la empresa donde se indicará el nivel de cumplimiento del período. La empresa emitirá un informe donde se detallarán como mínimo los datos especificados en la planilla que figura en Anexo I. Durante los siguientes diez días posteriores a la emisión del informe, el BROU conciliará junto con la empresa el nivel de cumplimiento, quedando el resultado registrado en archivo histórico del contrato. El BROU podrá activar como resultado de este análisis las multas y sanciones por incumplimientos que se estipulan en la presente Memoria Descriptiva.

Por el solo acto de presentarse al presente llamado se entiende que la empresa está en condiciones de brindar todos los servicios solicitados, contando con repuestos y mano de obra, además de equipos de reemplazo para cada situación. El BROU por excepción podrá entregar a la empresa elementos en calidad de repuesto. De observarse reiteradas situaciones en las que la empresa solicita repuestos para la

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

resolución de un requerimiento y/o apoyo de técnicos del BROU, se entenderá que esto configura incumplimiento del servicio contratado por lo que podrán activarse los procedimientos de apercibimientos, multas o sanciones.

De observarse reiteradas situaciones en las que el Contrato de Servicio Técnico no cubre la reparación (por causas no imputables al BROU) el BROU podrá dar por terminado el mismo, incluyendo la aplicación de multas o sanciones.

No se aceptarán cláusulas limitativas de prestación de los servicios contratados que a juicio del BROU contradigan lo requerido en la Memoria Descriptiva, o no sean convenientes.

El Servicio Técnico deberá realizar todas las tareas necesarias para que el equipo reparado quede en idénticas condiciones de funcionamiento al momento antes de la falla de hardware, incluyendo la reinstalación de software de base que fuera necesaria. También se deberá cubrir requerimientos para resolución de problemas de configuración o reconfiguración de software de base a indicación del BROU, aun cuando no medien problemas de hardware.

El BROU realizará verificaciones periódicas con un criterio de razonabilidad, a efectos de constatar la exactitud de las reparaciones. En caso de detectarse inconsistencias, se aplicarán las multas y penalidades especificadas en los artículos correspondientes de la presente Memoria Descriptiva.

El BROU, de común acuerdo con la Contratista, podrá agregar o quitar cualquier componente de cualquier equipo que estime necesario.

A los efectos de verificar que la empresa pueda cumplir con los servicios comprometidos, el BROU se reserva el derecho de solicitar la presentación de evidencias válidas, como así también realizar la auditoría, directamente o a través de quien éste designe, de todas las actividades que involucre la prestación de los servicios resultantes de esta contratación, en las instalaciones de la empresa. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar al auditor externo seleccionado por la empresa Contratista, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

De conformidad con lo expuesto, se entenderá que la empresa Contratista acepta el total acceso del BROU, o quien éste designe, a los datos y documentación técnica relacionada con los servicios objeto del presente contrato, así como la realización de auditorías periódicas en sus instalaciones.

14. Cumplimiento Ley 19.196 y DINAMA

La empresa Contratista deberá dar cumplimiento en todos sus términos a lo establecido en la Ley 19.196 referida a Responsabilidad Penal Empresarial, ante lo cual el BROU se reserva la facultad de realizar todos los procesos de verificación y supervisión que considere conveniente.

Inscripción en Registro de DINAMA. La empresa oferente deberá presentar documento de Inscripción en el Registro de la DINAMA, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 315/010 que se remite al Art. 1º del Decreto 260/007, aceptándose tanto las inscripciones definitivas, como las inscripciones provisorias (vigente a la fecha de apertura), expedidas por dicha Dirección.

15. Propiedad intelectual

Se establece la indemnidad del BROU en materia de acciones que pudieren promover terceros con base en derechos de propiedad intelectual o industrial. El Proveedor reconoce y acepta la indemnidad al BROU ante cualquier acción que pudiere instaurarse por un tercero por eventuales o presuntas infracciones respecto de derechos de propiedad industrial o intelectual, patentes, diseños, secreto industrial, etc. Si el Proveedor no procediere a defender los derechos de propiedad mencionados, lo hará el BROU a costa del primero.

En caso de que la infracción fuere comprobada o recayere sentencia favorable al tercero promotor de la acción basada en la violación del derecho de propiedad intelectual o industrial, será de cargo del Proveedor indemnizar al adquirente (BROU) por las consecuencias dañosas que tal circunstancia le irrogase a este último.

16. Confidencialidad

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

La empresa que resulte seleccionada como adjudicataria deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad con el BROU previo al inicio de las prestaciones a su cargo en el marco de la presente contratación, que se expresan en Anexo II.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

ANEXO I — Acuerdo de Nivel de Servicios –

Informe de INCIDENTES

MES:

nombre empresa:

FECHA	# SERVICIO	Prioridad	DESCRIPCIÓN	Fecha/Hora Recepción	TECNICO ASIGNADO	CONTRAPARTE BROU	Fecha/hora Cierre	Cumple SLA	Resumen de lo actuado

Resumen	Abiertos (*)	Cerrados (**)	SLA Cumplidos	% Cumplimiento	% Comprometido	Cumplimiento

Notas:

(*) Abiertos totales, no cerrados aún (cola de requerimientos en bandeja de entrada y/o proceso de resolución)

(**) Cerrados en el mes

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

Anexo II – CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD

MARCO DE CLAUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD Y ASEGURAMIENTO DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

1. *Definición de la información a la que se le aplica el acuerdo de confidencialidad*
 - a. *“Empresa Contratada” conviene que será Información Reservada (en adelante Información Reservada) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:*
 - *La que sea marcada por el emisor con la leyenda “BROU Reservada”.*
 - *La que es identificada como reservada al momento de la divulgación.*
 - b. *“Empresa Contratada” conviene que será Información Confidencial (en adelante Información Confidencial) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:*
 - *La que sea marcada por el emisor con la leyenda “BROU Confidencial”.*
 - *La que es identificada como confidencial al momento de la divulgación.*
 - c. *“Empresa Contratada” conviene que será Información Secreta por Ley (en adelante Información Secreta por Ley) sin importar la forma o formato en la que se encuentre:*
 - *La que sea marcada por el emisor con la leyenda “BROU Secreta por Ley”.*
 - *Toda documentación o información que “Empresa contratada” reciba del Banco de la República Oriental del Uruguay o a la que pueda acceder en el ejercicio de la función contratada, y amparada por las normas del secreto profesional establecido por el artículo 25 del Decreto – Ley 15.322, sus decretos reglamentarios y demás normas modificativas, concordantes y complementarias, incluyéndose toda información amparada en las normas que consagran el deber de confidencialidad establecido en el artículo 302 del Código Penal, así como toda aquella información relativa a operaciones bancarias no alcanzadas por las normas antes mencionadas, deberá ser tratada por “Empresa contratada” y los*

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

empleados o dependientes a cualquier título que "Empresa contratada" utilice para el cumplimiento del servicio contratado, como Información Secreta por Ley.

2. *Duración prevista para la aplicabilidad de estas cláusulas*

"Empresa contratada" no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Reservada a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus empleados, contratados o proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, proveedores, directores y contratados. Esta obligación se extiende por hasta 15 años desde la firma de este contrato, pudiendo extenderse el plazo para el caso de que permanezcan las razones que dieron mérito a la clasificación de la información como Reservada.

"Empresa contratada" no podrá revelar, directa o indirectamente, la Información Confidencial y la Información Secreta por Ley a cualquier persona sin consentimiento escrito de la otra parte, exceptuando sus empleados, contratados o proveedores y/o afiliados que necesiten recibir esas informaciones para la fiel ejecución de este contrato, siendo directamente responsable por la utilización de tales informaciones por sus empleados, proveedores, directores y contratados. Esta obligación se extiende a perpetuidad.

3. *Acciones del contratado para evitar la divulgación de la información*

"Empresa contratada" conviene adoptar medidas para proteger la confidencialidad de la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley que, en su conjunto, se enmarquen en las mejores prácticas reconocidas en materia de Seguridad de la Información. Incluye informar a sus empleados y sus subcontratistas, acerca del carácter confidencial y de las prohibiciones de copiar o revelar la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley definida en el presente. "Empresa contratada" conviene que la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley será mantenida en un lugar seguro.

4. *Acciones para el reporte de la divulgación no autorizada*

"Empresa Contratada" se compromete a comunicar al BROU dentro del mismo día de detectado, todo evento de seguridad que pueda atentar contra la Información definida en el punto 1.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

5. *Responsabilidades por la divulgación*

“Empresa contratada” asume frente al BROU las responsabilidades de naturaleza civil que correspondan por conceptos de los daños y perjuicios emergentes de cualquier incumplimiento relativo a las cláusulas de confidencialidad, cuya cuantía se determinará en cada caso atendiendo a la entidad o gravedad de los daños y perjuicios en cuestión, tanto en lo que respecta a la Información Reservada definida en el punto 1. a) como en lo que refiere a la Información Confidencial (punto 1.b) y la Información Secreta por Ley del BROU (punto 1.c sin perjuicio de la responsabilidad penal que le comprenda de acuerdo a Derecho en tales casos).

6. *Uso permitido de la información*

“Empresa Contratada” utilizará la Información Reservada, Información Confidencial e Información Secreta por Ley del BROU que le sea revelada únicamente a los fines de este Acuerdo y sobre una base de conocimiento necesario.

7. *Derecho a auditar o supervisar las actividades que involucren la información contenida en punto 1*

El Banco podrá exigir al contratado que disponga:

- a. Procedimientos para protección de la información*
- b. Controles y mecanismos de protección física de sus instalaciones*
- c. Procedimientos para determinar si se ha comprometido la información*
- d. Políticas de control de acceso.*
- e. Planes de contingencia*

A los efectos de verificar que los planes de contingencia son probados y mantenidos regularmente el BROU se reserva el derecho de solicitar la presentación de evidencias válidas, como así también la auditoría de todas las actividades que involucre la información definida en el artículo 1, en las instalaciones del contratado. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar, al auditor externo seleccionado por Empresa contratada, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.

Asunto: Servicio Técnico de Mantenimiento para Equipos Servidores HP con tecnología Blade.

8. *Aseguramiento de la Continuidad del Negocio*

Empresa contratada deberá presentar Planes de contingencia para mantener la continuidad operativa del negocio y evidencias válidas que los mismos son probados y mantenidos regularmente. Se considerarán evidencias válidas aquellas que hubieren sido auditadas por empresas que integren el registro de Auditores Externos del Banco Central del Uruguay. El BROU se reserva el derecho de solicitar, al auditor externo seleccionado por Empresa contratada, la documentación necesaria que permita verificar la aplicación de las mejores prácticas en materia de Auditoría.

“Empresa contratada” acepta que la Superintendencia de Instituciones Financieras del Banco Central del Uruguay (SIIF) tenga total acceso a los datos y a toda la documentación técnica relacionada y a la realización de auditorías periódicas en sus instalaciones, a efectos de posibilitar la evaluación de los riesgos y verificar el cumplimiento de las normas Del Banco Central del Uruguay en materia de procesamiento externo de datos.

9. *Adhesión a Políticas y Estándares*

Si durante la ejecución del objeto del contrato, el contratado necesita acceder a información, herramientas y/o servicios que desde el punto de vista de seguridad de la información se encuentren regulados por Políticas, Estándares y/o Procedimientos, deberá formalmente tomar conocimiento de los mismos así como obligarse a su cumplimiento.