

CONDICIONES GENERALES PROCESO

1. Multas

Las multas se impondrán por retardo en la ejecución de las obligaciones contractuales, así como por incumplimientos de las demás obligaciones contractuales, las que se determinarán por cada día de retraso; las multas se calcularán sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato y serán del 3 por mil. El INEC podrá declarar unilateralmente el contrato por incumplimiento del contratista, cuando las multas superen el 5% del monto total de la misma.

2. Obligaciones del Contratante:

- Designar al servidor que desempeñará las funciones de Administrador del Contrato.
- La supervisión del servicio estará a cargo del administrador del contrato quien velará por la calidad de la prestación del mismo.
- El Instituto Nacional de Estadística y Censos brindará todas las facilidades al contratista para que se ejecute de manera adecuada el objeto de la contratación.
- Las demás propias del contrato.

3. Obligaciones de la Contratista:

- ✓ Suscribir el acta entrega de recepción parcial y/o definitiva.
- ✓ El contratista deberá asumir todos los costos de la ejecución contractual, especialmente aquellos relacionados con el transporte, seguros, obligaciones sociales, laborales, de seguridades sociales, ambientales y tributarias vigentes.
- ✓ Las señaladas en las condiciones generales del pliego y condiciones particulares del contrato.
- ✓ El proveedor debe proporcionar números de teléfono, correo electrónico o un sistema de mesa de ayuda, con el fin de reportar incidencias o solicitar soporte técnico del servicio.
- ✓ Y las demás que estipula la normativa legal vigente.

4. Información adicional a las características técnicas

- Las definidas en el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios) que será entregado por el proveedor luego de la firma del contrato.
- El proveedor emitirá la factura del periodo de facturación consumido los primeros días del mes siguiente.
- El proveedor deberá notificar, con al menos 48 horas de anterioridad, cualquier actividad de mantenimiento preventivo o pruebas programadas que vaya a realizar en sus servicios
- El PROVEEDOR debe contar con una mesa de ayuda para recibir y solventar requerimientos de soporte 8x5, la cual deberá ajustarse a la zona horaria del país (Ecuador Continental), en idioma español.

- Para la apertura de casos EL PROVEEDOR deberá disponer de una herramienta, además deberá permitir realizarlo mediante el uso de correos electrónicos de direcciones previamente registradas.
 - El PROVEEDOR adjudicado deberá adjuntar el nivel de escalamiento con los números de contacto, correos correspondientes.
 - El PROVEEDOR debe indicar, siempre que haya un cambio, con los técnicos especializados disponibles para brindar el soporte, el proceso de escalamiento, números telefónicos y correos electrónicos de contacto.
 - El PROVEEDOR deberá entregar un informe de los trabajos realizados por cada solicitud de soporte técnico, en un tiempo no superior a 5 días laborables posteriores a la finalización de los mismos.
- ✓ Número de días para celebrar contratos complementarios: 15 días laborables a partir de la solicitud del administrador de contrato, siempre y cuando el contrato principal se encuentre vigente.

5. Administrador de contrato; Se sugiere como Administrador de Contrato al Ing. Carlos Rivas Recalde, Director de Tecnologías de la Información y Comunicación, con CI. 0802815076

6. Comité de Evaluación y Calificación

Delegado de la Máxima Autoridad: Ing. Luis Avila, Responsable de Infraestructura de TI, CI. 0400873428

Delegado de la unidad requirente: Ing. Jeaneth Zarsosa, Miembro de equipo de Infraestructura de TI, CI. 1710292432

Profesional a fin al objeto de contratación: Ing. Jimmy Tobar, Responsable de

Seguridad Informática y Aseguramiento de la Calidad del Software, CI. 1712250669

Secretaria: Ximena Jaqueline Gonzalez Marcillo, Miembro de Equipo, con No. De cédula 1713940730

Elaborado por:	Luis Avila Responsable de Infraestructura de TI	
Revisado y Aprobado por:	Carlos Rivas Recalde Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	