



## BANCO DAVIVIENDA S.A. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

A continuación se establecen las condiciones técnicas y operativas de prestación del servicio contratado.

**Nota:** Una nueva versión de este Acuerdo anulará y reemplazará la versión anterior, siempre y cuando esté firmada y aprobada por las partes y su vigencia se rige a la estipulada en el contrato y sus otrosíes.

### SUSCRITO ENTRE

#### EL CONTRATANTE

BANCO DAVIVIENDA S.A.

Nit 860.034.313-7

Nombres y apellidos Representante Legal \_\_\_\_\_

Tipo documento identificación \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

#### EL CONTRATISTA

Nit \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos Representante Legal \_\_\_\_\_

Tipo documento identificación \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Domicilio \_\_\_\_\_

### 1. GLOSARIO

*[Diligencia el área usuaria]*

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

*[Diligencia el área usuaria]*

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

*[Diligencia el área usuaria]*



## 4. CONDICIONES OPERATIVAS O TÉCNICAS DEL BANCO DAVIVIENDA

[Diligencia el área usuaria]

## 5. CONDICIONES OPERATIVAS DEL PROCESO A CUMPLIR POR PARTE DEL CONTRATISTA

[Diligencia el área usuaria]

## 6. CONTROLES CLAVES A EJECUTAR EL CONTRATISTA

[Diligencia el área usuaria]

A continuación se relacionan los controles o actividades de control que debe ejecutar el proveedor durante la prestación del servicio. Este capítulo complementa y no exime las actividades descritas en el capítulo de condiciones operativas del proceso a cumplir por parte del Contratista.

ID	1	2	3	4	5
NOMBRE DEL CONTROL O ACTIVIDADES CLAVES DE CONTROL QUE DEBE EJECUTAR EL PROVEEDOR					
PERIODICIDAD DE EJECUCIÓN DEL CONTROL (DIARIA, MENSUAL, PERMANENTE, ETC)					
ENTREGABLE O EVIDENCIA DE EJECUCIÓN (EVIDENCIA RESULTANTE LUEGO DE EJECUTAR EL CONTROL) (DOCUMENTOS, INFORME, QUERY, CORREO, ETC)					
TIEMPO DE RETENCIÓN DE LA EVIDENCIA DE EJECUCIÓN DEL CONTROL (X MESES, AÑOS, DÍAS, ETC)					

## 7. CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]

EL CONTRATISTA aceptará y acatará las políticas contenidas en la Norma de Seguridad de Seguridad de la Información para Terceros que se encuentra publicada en <https://proveedores.davivienda.com/gestion-de-riesgo/> y que aplique al servicio prestado por EL CONTRATISTA y todas aquellas normas o políticas que se definan para mantener la seguridad en la operación, las cuales harán parte integral del contrato.



EL CONTRATISTA debe garantizar la implementación de controles de seguridad asociados a limitar a sus funcionarios el acceso a páginas o cualquier servicio que permita envío o recepción de información, mensajes de texto, chats así como cualquier tipo página que permita establecer comunicaciones por métodos no aprobados por el BANCO DAVIVIENDA. Solo se podrán habilitar por medio de listas de navegación las páginas requeridas para el cumplimiento estricto del servicio prestado por el CONTRATISTA.

## 8. CONDICIONES DE SEGURIDAD FÍSICA

*[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]*

- Garantizar que cuenta cámaras de video con resolución que garantice la calidad de las imágenes (monitoreo desde central).
- Garantizar que cuenta con sistema de monitoreo y su cobertura total (interna y externa) principalmente en las áreas de caja, puerta de acceso y bóveda, cuartos de equipos, recepción, lockers, descanso y periferia.
- Garantizar que cuenta con un sistema de control de acceso automático y video que permita controlar, parametrizar, restringir y evaluar el ingreso de los funcionarios.
- Garantizar que cuenta con un control exclusivo para atención de visitantes.
- Garantizar que las instalaciones donde se prestará el servicio serán exclusivas para el desarrollo del contrato.
- Contar con los resultados de la capacitación, el estudio de seguridad, las pruebas de poligrafía, el informe de visita domiciliaria, prueba de confiabilidad de valores éticos, prueba de inteligencia emocional y demás (en los casos que aplique).
- Prohibir el ingreso de los siguientes elementos a las zonas de trabajo: Teléfonos celulares, cámaras fotográficas, grabadoras, tablet, smartwatch, USB o cualquier elemento en donde se pueda capturar y almacenar información.
- Asegurar que las áreas de trabajo no tengan ventanas con postigos, de manera que se impida el paso de elementos o equipos con información.
- Asegurar que las áreas de trabajo cuenten con sistemas de aire acondicionado y de ventilación que no den directamente a la calle.
- Asegurar el cuarto de equipos con sistemas de alarma, video y control de acceso.
- En caso de procesos de investigación, el CONTRATISTA debe suministrar la información completa solicitada dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud efectuada por parte del BANCO.
- Garantizar la protección de las bandejas de cableado de todos los equipos de operación.
- Asegurar la protección de las entradas de cableado al edificio eléctricas, telefónicas, satelitales y todas las que requieran disposición física de cables o antenas.
- Contar con un sistema contra incendios.
- Contar con la documentación de ubicación de los equipos de apoyo: estación de policía, bomberos, hospital.
- Establecer protocolos para el manejo de incidentes de inundación, incendio y terremoto, constitución de brigadas de emergencia, ruta de evacuación para establecer que cumpla con las premisas de agilidad, seguridad y protección de las personas.



## 9. CONDICIONES DE TECNOLOGIA A CUMPLIR POR PARTE DEL CONTRATISTA

*[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]*

Teniendo en cuenta que para la prestación del servicio, el CONTRATISTA requiere de una plataforma tecnológica, esta plataforma deberá contar con las siguientes especificaciones:

- a. Asegurar la existencia y disponibilidad de copias de respaldo (backup), que incluya como mínimo: la información, las configuraciones, software base y aplicativo. Estos backup deben ser probados periódicamente.
- b. Asegurar la ejecución periódica de actividades de mantenimiento, actualización y soporte de la infraestructura tecnológica, software base y aplicativo que soportan el servicio objeto del contrato.
- c. Contar con un proceso establecido y funcional de gestión de incidentes tecnológicos y comunicar al Banco Davivienda aquellos incidentes que impacten el servicio contratado.
- d. Contar con un proceso establecido y funcional de gestión de cambios y comunicar oportunamente al Banco Davivienda aquellos cambios que puedan impactar el servicio contratado.
- e. Contar con un proceso establecido y funcional de monitoreo y un plan de capacidad, que aseguren la disponibilidad del servicio objeto del contrato.
- f. Asegurar con logs de auditoría la trazabilidad de los cambios realizados en datos, programas y usuarios.
- g. Garantizar la segmentación de responsabilidades a través de perfiles de usuario.

Se deben realizar pruebas de contingencia tecnológicas previo acuerdo con el BANCO DAVIVIENDA, para probar los procedimientos, recursos y metodologías establecidas en el plan de contingencia y continuidad.

EL CONTRATISTA deberá contar como mínimo con los siguientes procedimientos y requisitos para la ejecución del proceso:

- Procedimiento de backup.
- Procedimiento de desarrollo de software.
- Procedimiento de certificación de desarrollos de software.
- Procedimiento de gestión de cambios.
- Procedimientos de control de versiones.
- Procedimiento de manejo de ambientes.
- Procedimiento de mesa de ayuda.
- Políticas de manejo de password de autenticaciones al sistema.
- Procedimiento de revisión gerencial de usuarios autorizados.
- Procedimiento de administración de cuentas de usuarios.
- Procedimiento de administración de cuentas privilegiadas.
- Adicionalmente se incluirán pruebas de vulnerabilidad a los servidores con el CONTRATISTA de seguridad lógica de red de datos.
- Procedimiento para el manejo de incidentes.



## 10. SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CONTRATISTA

*[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]*

- Cumplir con los requerimientos de riesgo en cuanto a perfil, seguridad y capacitación del personal que participe en la prestación del servicio al BANCO DAVIVIENDA.
- No se podrán contratar personas que estén incluidas en listas OFAC y ONU o personas que tengan antecedentes o reseñas judiciales.
- Verificar las referencias laborales y personales de los candidatos.
- Llevar a cabo las entrevistas necesarias para conocer el perfil del candidato, su entorno familiar, las competencias personales y laborales.
- Contar con los resultados de la capacitación, el estudio de seguridad, las pruebas de poligrafía, el informe de visita domiciliaria, prueba de confiabilidad de valores éticos, prueba de inteligencia emocional y demás (casos que aplique).
- Incluir en el contrato de trabajo cláusula de confidencialidad.
- Contratar personal capacitado y experto, que cumpla con el perfil que se requiere para el desempeño óptimo de las funciones.

## 11. CAPACITACIONES

*[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]*

EL CONTRATISTA tendrá que capacitar a sus funcionarios sobre los siguientes temas de riesgo:

- Riesgo Operativo.
- Riesgo de Fraude.
- Seguridad de la Información.
- Continuidad del Negocio.
- Ciberseguridad

Las capacitaciones que debe impartir el CONTRATISTA a sus funcionarios, deben estar debidamente documentadas, con acta de asistencia, evaluación y calificación de la capacitación recibida y se deberán efectuar de acuerdo con la periodicidad definida; para las capacitaciones de riesgo se deberán efectuar al menos una vez por año.

## 12. GENERACIÓN DE INFORMES

Se incluye a manera de ejemplo:

NO.			
NOMBRE DEL INFORME			
DESCRIPCIÓN			
PERIODICIDAD Y HORARIO DE ENVÍO			



### 13. INDICADORES

*[Diligencia el área usuaria]*

### 14. MULTAS

*[Diligencia el área usuaria]*

### 15. NIVELES DE ESCALAMIENTO

A continuación se relacionan los niveles de escalamiento para EL CONTRATISTA y EL BANCO:

#### 15.1. Niveles de escalamiento de EL BANCO DAVIVIENDA

NIVEL			
NOMBRE Y CARGO FUNCIONARIO			
CORREO ELECTRÓNICO			
NÚMERO DE CONTACTO			

#### 15.2. Niveles de escalamiento de EL CONTRATISTA

NIVEL			
NOMBRE Y CARGO FUNCIONARIO			
CORREO ELECTRÓNICO			
NÚMERO DE CONTACTO			

### 16. PLAN DE CONTINUIDAD

*[Diligencia, ajusta y complementa el área usuaria]*

EL CONTRATISTA debe contar con un plan de continuidad de negocio que cumpla con las siguientes condiciones:



- Debe garantizar que el RTO y RPO de los servicios contratados, se encuentren alineados a las políticas y definiciones establecidas por el BANCO DAVIVIENDA. (RPO: 0 y RTO: Oscila entre 10 segundos y 3 horas)
- Debe contar con sitios alternos, los cuales aseguren la recuperación del proceso del servicio contratado por parte del BANCO DAVIVIENDA, dichos sitios deben ubicarse a una distancia prudente de tal manera que, si se afecta el sitio principal el alterno tenga la capacidad de asegurar la continuidad del servicio contratado.
- Tener documentado un plan de mantenimiento y/o monitoreo para los componentes tecnológicos propios y redes eléctricas contando con un respaldo del fluido eléctrico (UPS – planta eléctrica) en las locaciones donde se ejecuten las actividades del servicio a contratar, y en los dos casos contando con un respaldo que certifique su vigencia y correcta funcionalidad de manera periódica.
- EL CONTRATISTA debe contar con un Plan de Respuesta a Emergencias donde se detallen los procedimientos de evacuación y seguridad del personal y las instalaciones, incluyendo la identificación de los grupos de emergencias y brigadistas de la organización, así mismo, la certificación de simulacros los cuales deben realizarse como mínimo una vez al año.
- El CONTRATISTA debe garantizar que los terceros asociados a la cadena de Abastecimiento de los servicios contratados con el BANCO DAVIVIENDA, cuenten con un Plan de Continuidad que permita la restauración de los servicios ante eventos de interrupción.
- El CONTRATISTA debe contar con manuales en caso de contingencia y continuidad de negocio y realizará las actualizaciones correspondientes cuando sea necesario.
- Como plan de contingencia para la atención de solicitudes, el CONTRATISTA la recibirá vía correo electrónico, mediante un formato de solicitud diseñado en conjunto con el BANCO DAVIVIENDA, el cual deberá ir en los dos sentidos debidamente encriptado. El aplicativo recibirá el mensaje mediante interfase y automáticamente dará respuesta si el archivo tiene los documentos solicitados o si no se encuentran o si están en préstamo y el usuario confirmará los documentos vía correo que requiere le remitan, en este caso el proveedor validará si el usuario está autorizado para solicitar los documentos requeridos y en caso afirmativo y que los documentos no se encuentren digitalizados atenderá la solicitud en un término no mayor a 8 horas.

## 17. PROCESO DE DESMONTE

En caso de terminar el contrato sin distinción de su causal, el CONTRATISTA, se obliga para con el BANCO DAVIVIENDA a realizar el desmonte y entrega de la información sin costo alguno con el objeto de devolver a el BANCO DAVIVIENDA toda la información entregada de acuerdo a lo pactado en el contrato incluyendo la evidencia de ejecución de controles

El CONTRATISTA deberá garantizar la realización del proceso de borrado seguro de la información y remitir certificación firmada por el representante legal al BANCO DAVIVIENDA con el detalle del procedimiento utilizado que garantice que la información existente en los medios de almacenamiento (equipos de cómputo, servidores, bases de datos, unidades extraíbles etc.) no pueda ser recuperada a través de alguna técnica especializada de recuperación de datos.



## FIRMAS

Para constancia se firma en dos ejemplares del mismo tenor, uno para DAVIVIENDA y otro para EL CLIENTE, en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día .

### BANCO DAVIVIENDA S.A.

Nit 860.034.313-7

Nombres y apellidos Representante Legal

\_\_\_\_\_

Tipo documento identificación \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

Firma

### EL CONTRATISTA

Nombres y apellidos Representante Legal

\_\_\_\_\_

Tipo documento identificación \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

Firma