

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT):

Intervienen a la celebración del presente acuerdo, por una parte, el SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - SERCOP, representado por el Ab. Jorge Quincy Félix Romero, en calidad de Subdirector General del SERCOP, parte a la cual en adelante se le denominará la CONTRATANTE o "SERCOP"; y, por otra, la compañía TECNOLOGIA APLICADA DEL ECUADOR S.A. TECNASA con RUC NRO. 1792322235001, por intermedio del señor Rodrigo Cevallos Pérez, con cédula de ciudadanía No. 1709388134, en su calidad de Gerente General y como tal Representante Legal, parte a la cual, en adelante se le denominará el CONTRATISTA.

Las partes libre y voluntariamente de conformidad con la cláusula tercera del contrato SIE-SERCOP-CON2023-002 acuerdan suscribir el presente anexo al contrato:

| SLA                | Horario de atención de llamadas | Tiempo de respuesta telefónica | Horario de intervención    | Tiempo de respuesta en sitio | Multa  |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------|--|
| Gravedad 1 URGENTE | 24 X 7 X 365                    | 15 MIN                         | 24 X 7 X 365               | 1H                           | Se aplicará la multa del uno por mil (1x1000) del valor contractual pendiente o de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar |
| Gravedad 2 ALTA    | 24 X 7 X 365                    | 30 MIN                         | 24 X 7 X 365               | 2H                           |  |
| GRAVEDAD 3 MEDIA   | 24 X 7 X 365                    | 1H                             | 24 X 7 X 365               | CRÍTICA: 12H                 |  |
|                    |                                 |                                |                            | MAYOR: 24H                   |  |
| GRAVEDAD 4 BAJA    | 24 X 7 X 365                    | 2H                             | 24 X 7 X 365               | CRÍTICA: 24H                 |  |
|                    |                                 |                                |                            | MAYOR: 48H                   |  |
| OTROS              | HORARIO LABORAL                 | 6 H                            | HORARIO LABORAL DEL SERCOP | CRÍTICA: 24H                 |  |
|                    |                                 |                                |                            | MAYOR: 48H                   |  |

**GRAVEDAD 1 (URGENTE):** Un problema que afecta gravemente el funcionamiento de la infraestructura tecnológica ocasionando la interrupción de los servicios y la indisponibilidad del SOCE y/o del negocio, ocasionando la pérdida de los datos de producción o en los que sus sistemas de producción no están funcionando. La situación detiene las operaciones de la institución y no existe un procedimiento que permita solucionar el problema.

**GRAVEDAD 2 (ALTA):** Un problema donde la infraestructura tecnológica de SERCOP está funcionando, pero su uso en producción se reduce severamente afectando la disponibilidad del SOCE y/o del negocio. La situación está causando un alto impacto en porciones de las operaciones de la institución y no existe un procedimiento que permita solucionar el problema.

**GRAVEDAD 3 (MEDIA):** Un problema donde la infraestructura tecnológica del SERCOP está funcionando, pero involucra la pérdida parcial no crítica de algunas funciones del SOCE y/o del negocio.

**GRAVEDAD 4 (BAJA):** Hay un impacto bajo en el rendimiento y la funcionalidad de la infraestructura tecnológica del SERCOP, el SOCE y/o del negocio se encuentra disponible, pero con advertencias.

**OTROS:** No hay ningún impacto en el rendimiento y la funcionalidad de la infraestructura tecnológica del SERCOP, se requiere realizar consultas respecto a equipos y el SOCE y/o del negocio se encuentra disponible sin novedades.

Penalidades:

Independientemente de la gravedad determinada en el SLA, el valor de penalidad por cada hora de retraso será el correspondiente al 1x1000 del valor pendiente de pago correspondiente al mantenimiento y soporte durante los 3 años.

Libre y voluntariamente las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente instrumento y se someten a sus estipulaciones.

Para constancia y fiel cumplimiento de lo estipulado, la CONTRATISTA suscribe este Acuerdo en la ciudad de Quito, a los 11 días del mes de octubre de 2023.

---

Ab. Jorge Quincy Felix Romero  
**SUBDIRECTOR GENERAL  
SERVICIO NACIONAL DE  
CONTRATACIÓN PÚBLICA**

---

Rodrigo Cevallos Pérez  
**REPRESENTANTE LEGAL  
TECNOLOGIA APLICADA DEL ECUADOR  
S.A**