

4265

## CONTRATO DE COLABORACIÓN

### **"Mantenimiento Manaus, Italian Risk & Ferrari"**

---



**Fecha:** 13/12/2017

**Cod. Oferta:** CSI-2017-0739

**Ciente:** CNP ASSURANCES y CNP CAUTION

  
**DOMINION**  
Digital

ct



## FICHA DEL DOCUMENTO

### Tabla del documento:

<b>Tipo documento</b>	Contrato de Colaboración
<b>Código del documento</b>	CSI-2017-0739 - CNP - Mantenimiento Manaus Italian RIsk & Ferrari
<b>Fecha del documento</b>	13/12/2017
<b>Código Oferta</b>	CSI-2017-0739
<b>Cliente</b>	CNP ASSURANCES, S.A. y CNP CAUTION, S.A.

### Elaborado por:

Nombre	Función	Comentarios	Fecha
Manuel Izquierdo	Jefe de Proyecto		11/12/2017

### Revisado por:

Nombre	Función	Comentarios/Vº Bº	Fecha
José Solera Alonso	Gerente de Cuenta		11/12/2017
Juan Carlos Torralvo	Dtor. Operaciones		11/12/2017

### Tabla de versiones:

Versión	Fecha	Descripción
0.1	20/11/2017	Oferta Inicial
0.2	5/12/2017	Revisión Oferta Inicial
0.3	11/12/2017	Ajustes tras revisión con CNP
1.0	13/12/2017	Oferta definitiva

© Copyright Dominion Digital S.L.U.

Este documento, y las informaciones que contiene son de propiedad exclusiva de Dominion Digital S.L.U. Las informaciones suministradas son las últimas disponibles en el momento de la publicación. Toda reproducción, copia o publicación de este documento, incluso parcial y con cualquier fin, está prohibida sin el acuerdo escrito de Dominion Digital S.L.U.

CA



## ÍNDICE DEL DOCUMENTO

REUNIDOS .....	4
<b>1 RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
2.1 INVENTARIO DE APLICACIONES, PROCESOS E INTERFACES .....	6
2.2 ACTIVIDADES CONTEMPLADAS .....	7
2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS .....	8
2.3.1 General.....	8
2.3.2 Correctivo .....	8
2.3.3 Evolutivo.....	9
2.3.4 Explotación.....	10
<b>3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>11</b>
3.1 EQUIPO DEL SERVICIO .....	11
3.2 INDICADORES DEL SERVICIO .....	11
3.3 NIVELES DE SERVICIO .....	14
3.4 FASES DEL CONTRATO .....	15
3.5 ELABORACIÓN DE INFORMES .....	15
3.6 PREMISAS DEL SERVICIO .....	15
<b>4 HONORARIOS Y CONDICIONES .....</b>	<b>16</b>
4.1 IMPORTE DE NUESTROS HONORARIOS .....	16
4.2 CONDICIONES DE FACTURACIÓN .....	16
4.3 ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO .....	17
<b>5 CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>19</b>
5.1. VALIDEZ DEL DOCUMENTO .....	19
5.2. LUGAR DE TRABAJO .....	19
5.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES .....	19
5.4. CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL .....	20
5.5. CONTRATACIÓN MUTUA DE PERSONAL .....	20
5.6. CONFIDENCIALIDAD .....	20
5.7. PROPIEDAD INTELECTUAL .....	21
5.8. SEGURIDAD .....	22
5.9. PROTECCIÓN DE DATOS .....	22
5.10. CRÉDITOS .....	24
5.11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - LEGISLACIÓN ESPAÑOLA (LEY 5/12/1998) .....	25



## REUNIDOS

**De una parte**, D. Gilles David Ferrerol, mayor de edad, con número de pasaporte 11CY45518, que interviene en nombre y representación de CNP ASSURANCES, S.A., con Código Fiscal 04341440966 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Milán, Vía Albricci 7, 20122 Milano (MI), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "CNP". D. Gilles David Ferrerol actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

**De otra parte** D. Gilles David Ferrerol, mayor de edad, con número de pasaporte 11CY45518, que interviene en nombre y representación de CNP CAUTION, S.A., con Código Fiscal 09244420965 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Milán, Vía Albricci 7, 20122 Milano (MI), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "CNP". D. Gilles David Ferrerol actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

**Y de otra parte**, D. Ricardo Moreno Huete, mayor de edad, con número de DNI 04184369-W, que interviene en nombre y representación de DOMINION DIGITAL, S.L.U., con CIF B-95548830 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Bilbao, C/ Ibañez De Bilbao 28, 48009 Bilbao (Vizcaya), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "DOMINION". D. Ricardo Moreno Huete actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

En adelante, CNP y DOMINION serán designados conjuntamente como las "Partes" e individualmente cada uno de ellos como la "Parte".

Las tres Partes se reconocen mutuamente la capacidad legal suficiente para la celebración del presente Contrato.



## 1 RESUMEN EJECUTIVO

El objeto del presente documento es proporcionar a CNP. la unificación y dar continuidad a los servicios que DOMINION presta actualmente para el soporte y desarrollo del portfolio de CNP. Como continuación de los proyectos actualmente en curso y para el nuevo servicio es de aplicación el acuerdo Marco actualmente en vigor, excepto en los puntos especificados en el presente documento.

DOMINION presta actualmente servicios para CNP a través de tres proyectos distintos:

- | Ferrari. Proyecto llave en mano cuyo objetivo es proveer la información de origen para la migración del negocio de CNP a otro sistema de información.
- | Italian Risk. Proyecto en modalidad servicio para nuevos desarrollos, nuevos productos y evolutivos solicitados por CNP.
- | Soporte MANAUS: servicio de soporte a producción. Operación del sistema, resolución de incidencias de producción y entrega de solicitudes de información.

Con este documento se pretende unificar los tres proyectos en uno, en modalidad servicio, para dar continuidad a los trabajos en curso y planificados y soportar el sistema hasta su cierre definitivo por motivo de la migración de datos a otro sistema.

cf



## 2 ALCANCE

En este punto se describen los sistemas y servicios contemplados en el presente documento.

### 2.1 INVENTARIO DE APLICACIONES, PROCESOS E INTERFACES

- | Inventario de aplicaciones:
  - o Emisión Online Manaus (BE/FE)
  - o Emisión Batch Manaus (BE)
  - o Consultas Manaus (BE/FE)
  - o Post ventas Manaus (BE)
  - o Anagr fica central (BE)
  
- | Inventario de procesos de explotación:
  - o Cierre (mensual)
  - o RID (avisos renovación, distinta, delegha, insolutti – mensual)
  - o Anagrafe tributaria (Anual)
  - o Cartas Fiscales (anual)
  - o Informes diarios (giornalieri, portfolio de Gefass)
  - o Riesgo Común (diario)
  - o AML
  - o Reserva Matemática
  - o Verificación cargas Batch
  
- | E/s de ficheros:
  - o Gefass
  - o Assicra
  - o Cabel
  - o Unicredit
  - o Extracción de portfolio para actuarios
  - o AML
  - o Reserva matemática
  - o Extracciones de cierres contables
    - o Appendici
    - o Storni
    - o Incassi



- Stratto conto
- CEDACRI Bari
- Provvigioni Bari
- Fichero 0080 para Unicredit

#### | Interfaces

- IOL -- example
- Cargas Batch (los ficheros pasan por CNP son interfaces directas):
  - Gefass
  - Assicra
  - Cabel
  - Unicredit

No se contempla la variación del catálogo durante la prestación del servicio por la entrada de nuevas aplicaciones.

## 2.2 ACTIVIDADES CONTEMPLADAS

El alcance del Servicio propuesto por DOMINION corresponde a los siguientes trabajos aplicados al inventario del punto anterior:

- | Elaboración de la documentación correspondiente.
- | Explotación del productivo.
- | Realización de las siguientes actividades del ciclo de vida del software:
  - Análisis Funcional.
  - Diseño técnico
  - Desarrollo y pruebas (unitarias, integradas de todas las tecnologías y componentes)
  - Gestión de la configuración y cambio, incluida la gestión entre los distintos entornos
  - El paso a producción.

Para todas estas actividades se incluye una gestión del servicio que garantiza la realización de las tareas y asegura de que se cumplen las planificaciones, normas de metodología y calidad que DOMINION ha definido, bajo la supervisión del responsable del servicio asignado por CNP.

Los servicios serán objeto de las métricas y parámetros, a partir de ahora Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), acordados con CNP orientados a medir y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente documento.

cf



Inicialmente se establecen los siguientes entregables, que podrán ser modificados por ambas partes cuando así sea necesario para el buen funcionamiento del servicio:

- | Documento original de requisitos / Petición de servicio (CNP)
- | Análisis Funcional (DOMINION)
- | Análisis Orgánico / Documentación técnica (DOMINION)
- | Documentación de pruebas (Casos de prueba y resultados de las pruebas, DOMINION)
- | Manual de Usuario, si procede (DOMINION)
- | Manual de Explotación (DOMINION / CNP)

## 2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS

### 2.3.1 General

---

Se detallan las líneas de servicio de Correctivo, Evolutivo, Gestión de cambios entre entornos y explotación contempladas en el alcance. Todas las líneas de servicio dentro del volumen de horas comprometido por CNP (Línea Base).

### 2.3.2 Correctivo

---

Servicio de mantenimiento destinado a la resolución de incidencias de las aplicaciones objeto del servicio, así como aquellas acciones encaminadas a mejorar su estabilidad a realizar durante la jornada laboral.

Engloba las siguientes actividades necesarias para asegurar el funcionamiento normal y correcto de la aplicación:

- | Diagnóstico de la incidencia, identificando sus causa e impacto
- | Resolución según criticidad comunicada por CNP en la solicitud
- | Desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas en entorno de desarrollo para verificar la resolución
- | Reparación y regularización de datos en producción cuando éstos hayan sido afectados o generados por errores de código.
- | Reparación y regularización de las incidencias que se puedan producir como consecuencia de las tareas nocturnas realizadas por IBM.
- | Pruebas Integradas con el FE en los casos en que se requiera
- | Actualización de la documentación correspondiente.
- | Puesta en producción





En función de la criticidad de los correctivos y de la criticidad de cada aplicación existirán unos tiempos de atención y resolución de la incidencia fijados por los acuerdos de nivel de servicio (ANS's). DOMINION asumirá el nivel de criticidad asignado por CNP a las peticiones de correctivo.

La cobertura horaria del servicio de mantenimiento correctivo será la misma que la establecida para el resto del servicio,

Caso de iniciarse una incidencia como correctivo y, tras su inicio, identificarse que no corresponde a dicha categoría, se reclasificará a otra tipología, computando el esfuerzo en la nueva solicitud con la tipología correcta.

### **2.3.3 Evolutivo**

Este servicio comprende las mejoras e incluye nuevas funcionalidades o modificaciones a las existentes, demandadas por CNP. El origen de estas peticiones puede ser diverso, mejoras funcionales, cumplimiento de obligaciones legales, evoluciones necesarias en las aplicaciones para acompañar proyectos de otras áreas, adaptaciones tecnológicas, etc.

Las peticiones de evolutivo, independientemente de su origen, siempre llevarán asociada una estimación de esfuerzo que deberá ser aprobada por CNP para comenzar el desarrollo de la petición.

El tiempo para realizar las estimaciones de esfuerzo y de desarrollo de las peticiones, serán objeto de seguimiento a través de los indicadores acordados en el servicio (ANS's).

De igual manera, se identificarán indicadores que sirvan de base para el seguimiento y mejora de la productividad del servicio evolutivo.

Comprende las actividades de:

- | Estimación de esfuerzo
- | Análisis Funcional, Diseño Técnico y pruebas de integración
- | Construcción y pruebas técnicas (unitaria y de integración de componentes de las distintas tecnologías)
- | Soporte en las pruebas de Integración con los diferentes aplicativos y de Usuario, Comprende las tareas de soporte al equipo funcional y personal de CNP y proveedores implicados en el proyecto (IOL) en la realización de las pruebas integradas en el entorno de Integración. El equipo de DOMINION realiza las actividades de necesarias en el cambio al entorno de Integración/preproducción. El equipo de DOMINION realizará los pasos oportunos para la instalación en el entorno de validación de CNP.

cf



- | Puesta en Producción,
- | Elaboración de entregables.

### **Aceptación:**

Desde el momento en que DOMINION reporta la solicitud evolutiva como finalizada, pendiente de la aceptación de la misma por parte de CNP, y hasta el momento en que CNP confirma la aceptación de la misma, salvo que ambas partes acuerden lo contrario, el tiempo máximo que puede transcurrir será equivalente a cuatro semanas (veinte días) laborables.

En caso de que el plazo sea superado sin la ampliación del mismo acordado de manera expresa por ambas partes, DOMINION pasará a dar por aceptada la misma.

DOMINION se compromete a realizar la estimación de plazos ante la petición de un evolutivo en una fecha no superior a siete días.

### **2.3.4 Explotación.**

DOMINION entregará la documentación de explotación, para cada uno de los desarrollos realizados, que incluirá:

- | Breve descripción del proceso.
- | Identificación de cadenas.
- | Ficheros de entrada y salida.
- | Periodicidades de ejecución.
- | Recomendaciones de copia de seguridad



## 3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

### 3.1 EQUIPO DEL SERVICIO

Según la solicitud de CNP el equipo estará compuesto por los siguientes perfiles:

- | 1 Coordinador del Servicio
- | 1 AF COBOL/HOST/DB2
- | 3 AP COBOL/HOST/DB2
- | 1 AP Natural/ COBOL/HOST/DB2

Con este equipo, la línea base del servicio queda establecida en 10.800 horas anuales. No se prevé variación de la capacidad productiva (ni incremento ni decremento de la línea base), ni el redimensionamiento del equipo durante la fase de prestación plena. Se establece una revisión anual para evaluar la capacidad y dimensión del equipo un mes antes de la renovación del contrato.

### 3.2 INDICADORES DEL SERVICIO

A continuación, se enumeran los indicadores con los que se medirá el servicio objeto del presente documento:

Cuatro indicadores para correctivos:

- | INDC01: Resolución de incidencias prioridad alta.
  - o Objetivo 1 jornada cumplimiento 91 %.
- | INDC02: Resolución de incidencias prioridad media.
  - o Objetivo 3 jornadas cumplimiento 91 %.
- | INDC03: Resolución de incidencias prioridad baja.
  - o Objetivo 1 semana cumplimiento 91 %.
- | INDC04: Índice de devolución de entregas. Objetivo  $\leq$  al 4%.

Tres indicadores para peticiones y evolutivos de menos de 40 horas:

- | INDE01: Respuesta del servicio (estimación de solicitudes).
  - o Objetivo 1 semana cumplimiento 93 %.

cf



- | INDE02: Resolución de solicitudes (entrega).
  - o Objetivo 92% en plazo.
  
- | INDE03: Índice de devolución de entregas.
  - o Objetivo  $\leq$  al 5%.

Para los indicadores de respuesta del servicio INDC01, INDC02, INDC03, INDE01, INDE02 se utilizará la descarga de datos de Jira proporcionada por CNP como origen de datos.

Para los indicadores de calidad INDC04 e INDE03, se establecerá un control manual por parte del servicio de los tickets reaperturados, dado que el registro de datos y la extracción de Jira no garantiza la información necesaria para la correcta medición de estos indicadores. El registro y medición manual serán revisados de forma mensual y conjunta con CNP.

Quedan fuera de la medición las peticiones identificadas como evolutivos y valoradas en más de 40 horas de esfuerzo.

Las penalizaciones propuestas para el nuevo contrato se establecen en el 5% de la facturación mensual del servicio, cuando los valores de los ANS globales se sitúen por debajo del 100%. CNP podrá resolver el contrato si se producen incumplimientos durante tres meses seguidos.

La medición mensual se realizará en base a los siguientes puntos:

- | Los datos de entrada para el cálculo se obtienen de JIRA, se utiliza como plantilla un Excel confeccionado por CNP que extrae datos de la herramienta de gestión de la demanda.
- | Las unidades de medición son el número de días transcurridos en jornadas laborables en Madrid.
- | La medición se hace por periodos de un mes natural y, a efectos de la misma, se consideran cerrados los tickets que han sido entregados por el servicio (Test and Validation pending) y abiertos los no entregados.
- | Para todos los indicadores se considera el horario de servicio establecido por contrato, de forma que, si una petición se recibe o entrega fuera de este horario, a efectos de medición se considera el siguiente día hábil.

En los casos de baja Población se utilizará la siguiente tabla, basada en la actualmente en vigor, pero ajustada para permitir llegar a un valor de cumplimiento:



Elementos a Medir	Cumplimientos		
	85%	90%	95%
1	0	0	0
2	1	1	1
3	2	2	2
4	3	3	3
5	4	4	4
6	4	5	5
7	5	5	6
8	6	6	7
9	7	7	8
10	8	8	9

ct



### 3.3 NIVELES DE SERVICIO

SERVICIO	OBJETIVO	TIPO IRA	SELECCIÓN	MÉTODO DE MEDIDA IRA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
CORRECTIVO	RESOLUCIÓN - Se mide el número de días transcurridos, en jornadas laborales en Madrid, entre la fecha de apertura del ticket y la fecha de primera entrega al usuario.		Selección en columna F: Tickets no cerrados y tickets cerrados durante el MES de medición.  * Fecha de paso de estado FORMALIZED - TEST AND VALIDATION PENDING (paso a 2er TEST)  ANÁLISIS: tickets abiertos (FORMALIZED) de períodos anteriores porque son respetuados sin resolver - estado en columna N - Selección en columna F: Tickets cerrados anteriores al mes de medición.	A partir de la columna F: CÁLCULO DE JORNADAS - Columna O - Diferencia entre fecha de validación - columna G - y fecha de paso a estado TEST AND VALIDATION PENDING - columna L - RESULTADO ticket: columnas P, Q o R en función de la severidad CÁLCULO DE PORCENTAJE - entre nº de tickets de cada severidad y OK producidos	INDICI Resolución incidencias severidad 1 (HIGH)	Se considera cumplimiento: a) un valor menor o igual a 1 jornada. b) si el ticket se ha abierto el último día del periodo de medición.	95% < 1 jornada	
	CAUTIVO - Se cuenta el nº de tickets devueltos por el usuario en el periodo de medición, de los entregados en los últimos 2 meses (MES de medición + anterior) ya que, a efectos de la medición, se considera el periodo de garantía definido en el contrato como fecha límite de devolución.	CAUT - "Error"	Selección en columna F: Tickets cerrados en los 2 últimos meses.  * Fecha de paso de estado FORMALIZED - TEST AND VALIDATION PENDING (paso a 2er TEST)  ANÁLISIS: tickets abiertos (FORMALIZED) de períodos anteriores porque son respetuados sin resolver - estado en columna N - calculados para los indicadores anteriores	A partir de la columna F: RESULTADO ticket: columnas S (No resuelto OK) PORCENTAJE - entre nº de tickets correspondientes al periodo de medición y el nº de tickets respetuados	INDICM Índice de peticiones resueltas	Se considera cumplimiento si el ticket no ha sido devuelto e incumplimiento si ha sido devuelto.  Inferior al 4%		
EVOLUTIVO	RESOLUCIÓN - Se mide el número de días transcurridos entre la fecha de apertura del ticket y la fecha de primera estimación.  * Fecha de paso de estado OPEN a estado FORMALIZED		Selección en columna F: Tickets no cerrados y tickets cerrados durante el MES de medición.  * Fecha de paso de estado FORMALIZED - TEST AND VALIDATION PENDING (paso a 2er TEST)  ANÁLISIS: tickets abiertos (FORMALIZED) de períodos anteriores porque son respetuados sin resolver - estado en columna N - Selección en columna F: Tickets cerrados anteriores al mes de medición.	A partir de la columna F: CÁLCULO DE JORNADAS - columna T - Jornadas entre fecha de creación (columna G) y fecha de paso a estado "FORMALIZED" (columna I) RESULTADO ticket: columna U (Preestimación OK) CÁLCULO DE PORCENTAJE - entre nº TOTAL de tickets del periodo (resultado selección columna I) y los OK producidos, desestimados tickets con casística excepcional	INDICI Fecha de pre-estimación	Se considera cumplimiento (OK): a) un valor menor o igual a 7 en columna T. b) si el ticket se ha abierto en los últimos siete días del periodo de medición y no permanece abierto en la medición del mes siguiente. c) También se debe considerar cumplimiento si el ticket se entrega en 7 días o menos (paso de Formalized a Test and Validation pending).	95% < 1 semana	
	RESOLUCIÓN - El método acordado es considerar como OK todos aquellos tickets cerrados en el mes de medición. No es posible controlar automáticamente si el desarrollo se ha realizado en la fecha comprometida porque no está disponible el campo "Due Date" para este tipo de tickets. La estimación no presupone el comienzo inmediato.	CAUT - "Assistance" Evolutivo c a 40 horas	Selección en columna F: Tickets no cerrados y tickets cerrados durante el MES de medición.  * Fecha de paso de estado FORMALIZED - TEST AND VALIDATION PENDING (paso a 2er TEST)  Selección en columna F: Tickets cerrados en los 2 últimos meses.  * Fecha de paso de estado FORMALIZED - TEST AND VALIDATION PENDING (paso a 2er TEST)  ANÁLISIS: tickets abiertos (FORMALIZED) de períodos anteriores porque son respetuados sin resolver - estado en columna N - calculados para los indicadores anteriores	A partir de la columna F: RESULTADO ticket: columna V (Entregado OK) CÁLCULO DE PORCENTAJE - entre nº TOTAL de tickets del periodo (resultado selección columna I) y los OK producidos, desestimados tickets con casística excepcional	INDICI Fecha de entrega de pruebas de usuario	Se considera cumplimiento si el ticket ha sido entregado en la fecha estimada, o anterior, o ha sido abierto en los últimos siete días del periodo de medición	95% en plazo	
	CAUTIVO - Se cuenta el nº de tickets devueltos por el usuario en el periodo de medición, de los entregados en los últimos 2 meses (MES de medición + anterior) ya que, a efectos de la medición, se considera el periodo de garantía definido en el contrato como fecha límite de devolución.		A partir de la columna F: RESULTADO ticket: columna W (No resuelto OK) PORCENTAJE - entre nº de tickets correspondientes al periodo de medición y el nº de tickets respetuados	INDICI Calidad de entrega	Se considera cumplimiento si el ticket no ha sido devuelto e incumplimiento si ha sido devuelto.  Inferior al 5%			

ca



### 3.4 FASES DEL CONTRATO

Se establecen las siguientes fases:

- | Transición: No es necesario una fase de transición a nivel técnico, porque el servicio ya se está prestando por el equipo de trabajo propuesto. Sin embargo, debido al reajuste solicitado por CNP en la dimensión de los equipos actuales, se propone que el primer mes de prestación del nuevo servicio (1 de enero de 2018) sea considerado como fase de transición, y la medición de los indicadores no pueda derivar en penalizaciones económicas en este periodo.
- | Prestación plena: fase de prestación plena del servicio, 11 meses (fecha de fin el 31 de diciembre de 2018) con renovación tácita por periodos de doce (12) meses.
- | Reajuste del equipo. Si durante la fase de prestación plena se completa la migración de Manaus a AIA, se producirá un ajuste del equipo, efectivo desde la fecha siguiente a la migración en producción y hasta la finalización del contrato, quedando el equipo dimensionado en la capacidad que CNP determine y comunique con un mes de antelación. A tal efecto se ajustará la facturación tal como se detalla en el punto 4.2 del presente documento.
- | Devolución del servicio: No se prevé una fase de devolución del servicio porque el objeto del presente contrato es soportar el sistema actual hasta su cierre.

### 3.5 ELABORACIÓN DE INFORMES

- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, entregará un informe simple, en formato Excel, y con periodicidad semanal, con el estado de avance y la planificación de las tareas en curso.
- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, colaborará en la elaboración del informe ejecutivo para los seguimientos quincenales con CNP.
- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, entregará un informe de medición de los SLAs con periodicidad mensual.

### 3.6 PREMISAS DEL SERVICIO

No se ejecutarán horas por encima de la Línea Base contratada por CNP sin la previa autorización de CNP. En caso de necesidad de ejecutar trabajos por encima de la Línea Base, DOMINION trasladará esta petición a CNP, que deberá aprobar el esfuerzo estimado antes de la ejecución de los trabajos.



## 4 HONORARIOS Y CONDICIONES

### 4.1 IMPORTE DE NUESTROS HONORARIOS

Para realizar el cálculo de nuestros honorarios, hemos tenido en cuenta el esfuerzo y la carga de trabajo necesaria para la correcta prestación del servicio descrito en el presente documento como la diferente experiencia de las personas que a él se asignan por parte de DOMINION.

DOMINION desea expresar su compromiso con CNP, así como interés en el desarrollo de este Proyecto y de futuras colaboraciones derivadas de él. De esta manera, hemos decidido considerar este proyecto clave para el desarrollo de nuestra relación y por ello estimamos nuestros honorarios en **CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS (462.600,00.-)** euros. Estos importes no incluyen la cantidad correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A., ni ningún otro impuesto que sea de aplicación al presente proyecto).

Los honorarios anteriormente detallados, se corresponden a un servicio por doce (12) meses. Cualquier cambio en el Alcance Funcional solicitado por CNP, que no se encuentre descrito en el presente documento, será objeto de estudio, valoración y aprobación por ambas partes previo a su comienzo.

### 4.2 CONDICIONES DE FACTURACIÓN

El plan de facturación comprende 12 hitos de facturación por el total de la Línea Base contratada dividida entre la duración del servicio.

Cada mes DOMINION emitirá tres facturas a las siguientes sociedades por los importes indicados a continuación:

- | CNP Assurances, S.A. – Ferrari: 11.565,00 €
- | CNP Assurances, S.A: 23.476,95 € más IVA.
- | CNP Caution, S.A: 3.508,05 € más IVA

En caso de producirse el reajuste del equipo a la finalización de la migración de Manaus a AIA la facturación se ajustará, hasta el fin del contrato, al importe de la capacidad restante de la LB más el 50% de la LB pendiente de consumir hasta la finalización del periodo contratado (31 de diciembre de 2018).





CNP Assurances, S.A y CNP Caution, S.A efectuarán el pago de las facturas dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la fecha de su emisión, incrementada con los impuestos correspondientes, siendo la forma de pago mediante Transferencia.

#### 4.3 ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO

De una parte, CNP ASSURANCES, S.A, con domicilio en Via Albricci, 7, 20122 Milan (MI), y con CIF 04341440966, en adelante CNP ASSURANCES.

De otra parte, CNP CAUTION, S.A, con domicilio en Via Albricci, 7, 20122 Milan (MI), y con CIF 09244420965, en adelante CNP CAUTION.

Y de otra parte, DOMINION DIGITAL S.L.U, con domicilio en Calle Ibáñez de Bilbao, 28 – 8ª Planta, 48009 Bilbao (Vizcaya), con CIF B95548830, en adelante DOMINION.

#### **MANIFIESTAN**

- I. Que DOMINION es una empresa dedicada a la prestación de servicios de consultoría y servicios tecnológicos.
- II. Que CNP ASSURANCES y CNP CAUTION están interesadas en contar con los servicios profesionales que DOMINION presta y que ha detallado en el presente documento y que DOMINION está interesada en prestar dichos servicios a CNP ASSURANCES y CNP CAUTION.
- III. En consecuencia, ambas partes, mediante la firma del presente documento, en adelante ACUERDO, manifiestan su intención de colaborar conjuntamente en los términos descritos en el presente documento.

Las tres partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad y legitimación suficientes para suscribir este acuerdo, asegurando cada parte que los poderes con que respectivamente actúan no han sido revocados ni limitados, y que son bastantes para obligar a sus representadas en virtud de este acto.



Independientemente de la fecha de firma del presente documento, los servicios objeto del mismo darán comienzo el día 13 de diciembre de 2017. Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente acuerdo por duplicado.

Acuerda:

Acuerda:

CNP Assurance, S.A.  
Gilles David Ferreol  
Apoderado  
13 de marzo de 2018

Dominion Digital, S.L.U.  
Ricardo Moreno Huete  
Apoderado  
13 de marzo de 2018

CNP Caution, S.A.  
Gilles David Ferreol  
Apoderado  
13 de marzo de 2018



## 5 CONDICIONES GENERALES

### 5.1. VALIDEZ DEL DOCUMENTO

El presente documento tiene una validez de treinta (30) días desde la fecha de entrega a CNP.

El presente documento está basado en la información suministrada por CNP previamente a la elaboración del mismo. El presente documento no será considerado válido si cambian los condicionantes o los supuestos de partida en los que está basado, por lo que el CNP deberá comunicar cualquier cambio relevante para proceder a una revisión. Del mismo modo, el presente documento no será válido en caso de error tipográfico o de edición.

### 5.2. LUGAR DE TRABAJO

El presente proyecto se desarrollará principalmente en las instalaciones de DOMINION sitas en Madrid. Para un desarrollo óptimo del proyecto y a juicio del Director de Proyecto de DOMINION, es posible que el personal de DOMINION necesite trabajar desde sus propias instalaciones y hacer uso de los recursos globales de DOMINION. Las horas destinadas a este fin serán consideradas también como parte del proyecto y por tanto sujetas a las condiciones económicas de éste.

Para desarrollar los servicios en sus instalaciones, CNP deberá aportar los medios necesarios que permitan disponer de un entorno adecuado de trabajo y documentación.

### 5.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES

DOMINION certifica que los trabajadores pertenecientes a su plantilla y que prestan servicio en las instalaciones de CNP, han sido formados e informados suficientes y adecuadamente en relación a los riesgos laborales inherentes a las funciones que se les han encomendado.

Asimismo, DOMINION certifica que en relación con dichos trabajadores dispone de la documentación acreditativa de lo anterior y demás que establece la normativa de prevención de riesgos laborales, responsabilizándose de su conservación actualizada a disposición de los interesados.

En este sentido, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de CNP, facilitará, cuando proceda, cualquier aclaración y/o documentación que sobre esta materia pueda requerir el proveedor.



#### 5.4. CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

DOMINION declara que el personal que se desplace a las dependencias de CNP, durante el tiempo de duración del servicio, está contratado de conformidad con la legislación laboral y debidamente asegurado, y así lo certificará y demostrará documentalmente a CNP, cuando éste así lo requiera.

#### 5.5. CONTRATACIÓN MUTUA DE PERSONAL

CNP y DOMINION se comprometen a respetar mutuamente a las respectivas plantillas y a no efectuar contratación directa o utilizando la mediación de terceros, tanto durante el plazo de vigencia del presente contrato, como durante los doce meses posteriores a la finalización de los servicios objeto del mismo, salvo acuerdo expreso entre las partes.

#### 5.6. CONFIDENCIALIDAD

Tanto DOMINION como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al de la prestación del servicio a la organización, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

DOMINION quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Deberá garantizar, por tanto, la confidencialidad de la información facilitada por la organización quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los profesionales de DOMINION se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que le hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.



A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

DOMINION se compromete a no suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por la organización para fines distintos a los que contempla este proyecto.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Asimismo, DOMINION queda obligada a informar a la organización, de modo inmediato sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del proyecto correspondiente.

A tal fin, y conforme al RDLOPD, DOMINION incluye en la presente oferta una alusión a las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

## 5.7. PROPIEDAD INTELECTUAL

El presente documento ha sido preparado específicamente por DOMINION para CNP, por lo que cualquier distribución de este documento o sus copias a terceras partes deberá estar autorizada por escrito por DOMINION.

Corresponden a DOMINION todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que pudiesen derivarse de los trabajos prestados como consecuencia de la oferta y/o contrato.

En ningún caso la utilización de la información facilitada y trabajos prestados a CNP por Near implicará la concesión de derechos sobre las referidas propiedades a CNP, salvo que las partes acuerden de forma expresa y escrita otra cosa.



## 5.8. SEGURIDAD

DOMINION adopta para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos y documentación manejada en cada proyecto un sistema de gestión de la seguridad de la información (conforme a la ISO 27002 e ISO 27001) que se vertebra en las siguientes acciones:

- | Política y procedimientos de seguridad de la información, tanto en su tratamiento en la red corporativa como en los dispositivos portátiles de almacenamiento.
- | Compromiso de cumplimiento de la documentación por todos los profesionales de DOMINION.

## 5.9. PROTECCIÓN DE DATOS

Para los fines de este proyecto se entenderá que CNP es la "Parte Informadora", por ser ésta quien va a aportar información no pública a DOMINION en adelante, la "Parte Receptora". Se considerará a los efectos del presente acuerdo como información confidencial:

- | La información no pública emitida por o en nombre de la Parte Informadora a la Receptora o sus Representantes, incluyéndose en este apartado, el contenido íntegro de los expedientes que van a ser analizados por la parte receptora.
- | Todos los memorandos, notas y otros documentos y análisis desarrollados internamente por la parte Informadora o sus representantes que aporta a su Receptor o sus representantes.
- | Todos los datos de carácter personal a los que pueda acceder la parte receptora en la ejecución del presente acuerdo.
- | Todos los análisis desarrollados por el Receptor o sus Representantes utilizando cualquier información especificada en los apartados anteriores.

El Receptor acuerda mantener confidencial dicha documentación y utilizarla únicamente en conexión con la prestación de servicios objeto del presente acuerdo y que va a ser realizado por DOMINION.

El Receptor podrá aportar dicha información a aquellos socios, directores y empleados (colectivamente los Representantes) de la Parte Receptora que tienen que conocer dicha información para la realización del proyecto referido en acuerdo primero, entendiéndose que los Representantes serán informados por el Receptor de la naturaleza confidencial de dicha información, que deberán tratar la mencionada información de acuerdo a las cláusulas de este Acuerdo y estarán obligados por cláusulas de confidencialidad no menos restrictivas que las aquí contenidas.

Una vez concluida la prestación de servicios objeto del presente acuerdo o producida la conclusión de la relación por cualquier motivo, la parte receptora se compromete a devolver cuanta información



hayan recibido bajo los términos de este acuerdo, y a facilitar a la Parte Informadora una manifestación escrita de que el Receptor ha devuelto toda la Documentación mencionada, si así se le requiere.

La parte receptora responderá del cumplimiento de las obligaciones de este acuerdo e indemnizarán a la parte informadora en caso de violación de sus cláusulas.

Adicionalmente, la parte receptora se obliga a no informar a ningún tercero, distinto de sus Representantes, de la naturaleza de los servicios prestados según el presente acuerdo.

El receptor podrá informar de la documentación protegida por este acuerdo en caso de que sea requerido legal o reglamentariamente o requerido por cualquier agencia gubernamental u otra autoridad competente. En ese caso, deberá informar a la parte Informadora tan pronto esto sea posible.

Será de aplicación lo dispuesto en la siguiente cláusula, en cuanto al acceso a datos de carácter personal de los que es responsable la parte informante:

El objeto de la presente cláusula, es la de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información propiedad de CNP, con el fin de evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.

Sin perjuicio de lo expresamente previsto en el presente acuerdo, DOMINION se obliga a respetar lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, en todo aquello que le incumbe por razón de su acceso a los datos de carácter personal responsabilidad de CNP.

DOMINION se obliga a no difundir a terceros y a guardar el más absoluto secreto de toda la información y datos de carácter personal a que tenga acceso en cumplimiento de este acuerdo, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con CNP. DOMINION tendrá acceso solamente a los datos de carácter personal que sean necesarios para llevar a cabo el proyecto referido en acuerdo primero.



DOMINION tratará los datos conforme a las instrucciones de CNP, y se abstendrá de efectuar tratamiento alguno, ya se trate de grabación, reproducción, uso, conservación, etc., de los mismos para finalidades distintas de las indicadas por CNP. Dicha prohibición afecta tanto a los datos contenidos en documentos en papel, como en cualquier tipo de soporte electrónico, magnético, analógico o digital, así como a los obtenidos por medios telemáticos. En ningún caso podrá comunicar a terceros, ni siquiera para su conservación, dichos datos ni los ficheros que los contengan.

Finalizada la prestación del servicio, DOMINION se compromete a devolver a CNP todos los datos, cualquiera que sea su naturaleza y a destruir cualesquiera copias de los ficheros, soportes o documentos en que conste algún dato propiedad de CNP.

DOMINION, implantará y mantendrá en los datos de carácter personal, responsabilidad de CNP a los que tenga acceso, las medidas de seguridad exigibles conforme a lo establecido en el Art.9 de la L.O.P.D., y en cualquier otra norma que lo complemente, modifique o derogue en el futuro.

Las obligaciones contenidas en el presente acuerdo de confidencialidad, tendrán el carácter de indefinidas.

## 5.10. CRÉDITOS

Conforme a la Ley 17/2002 de marcas, CNP autoriza a DOMINION para que utilice el logo de la empresa CNP que se adjunta a continuación, con la finalidad de incorporarlo a las páginas web de la empresa: [www.dominion-global.com](http://www.dominion-global.com), así como el uso del logo en las presentaciones, ofertas y casos de éxito y en todos los medios publicitarios del que es titular.



NOTA: Si el logo no se corresponde con la actual imagen de la empresa CNP ASSURANCES Y CNP CAUTION, rogamos se pongan en contacto con nosotros para realizar las modificaciones oportunas.

CNP permitirá que DOMINION mencione su intervención en el proyecto en los medios publicitarios utilizados por DOMINION.





## 5.11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS – LEGISLACIÓN ESPAÑOLA (LEY 5/12/1998)

En caso de surgir cualquier diferencia por la ejecución e interpretación del contrato, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa.

En caso de no poder llegarse al mencionado acuerdo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales la ciudad de Madrid, renunciando expresamente a cualquier otro fuero propio que les pudiera corresponder, para solucionar o dirimir cualquier conflicto derivado del incumplimiento de la ejecución y/o interpretación del presente servicio.

# CONTRATO DE COLABORACIÓN

## **“Mantenimiento Manaus, Italian Risk & Ferrari”**

---



**Fecha:** 13/12/2017

**Cod. Oferta:** CSI-2017-0739

**Cliente:** CNP ASSURANCES y CNP CAUTION



ct



## FICHA DEL DOCUMENTO

### Tabla del documento:

<b>Tipo documento</b>	Contrato de Colaboración
<b>Código del documento</b>	CSI-2017-0739 - CNP - Mantenimiento Manaus Italian RIsk & Ferrari
<b>Fecha del documento</b>	13/12/2017
<b>Código Oferta</b>	CSI-2017-0739
<b>Cliente</b>	CNP ASSURANCES, S.A. y CNP CAUTION, S.A.

### Elaborado por:

Nombre	Función	Comentarios	Fecha
Manuel Izquierdo	Jefe de Proyecto		11/12/2017

### Revisado por:

Nombre	Función	Comentarios/Vº Bº	Fecha
José Solera Alonso	Gerente de Cuenta		11/12/2017
Juan Carlos Torralvo	Dtor. Operaciones		11/12/2017

### Tabla de versiones:

Versión	Fecha	Descripción
0.1	20/11/2017	Oferta Inicial
0.2	5/12/2017	Revisión Oferta Inicial
0.3	11/12/2017	Ajustes tras revisión con CNP
1.0	13/12/2017	Oferta definitiva

© Copyright Dominion Digital S.L.U.

Este documento, y las informaciones que contiene son de propiedad exclusiva de Dominion Digital S.L.U. Las informaciones suministradas son las últimas disponibles en el momento de la publicación. Toda reproducción, copia o publicación de este documento, incluso parcial y con cualquier fin, está prohibida sin el acuerdo escrito de Dominion Digital S.L.U.



## ÍNDICE DEL DOCUMENTO

<b>REUNIDOS</b> .....	<b>4</b>
<b>1 RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>2 ALCANCE</b> .....	<b>6</b>
2.1 INVENTARIO DE APLICACIONES, PROCESOS E INTERFACES .....	6
2.2 ACTIVIDADES CONTEMPLADAS .....	7
2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS .....	8
2.3.1 <i>General</i> .....	8
2.3.2 <i>Correctivo</i> .....	8
2.3.3 <i>Evolutivo</i> .....	9
2.3.4 <i>Explotación</i> .....	10
<b>3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>11</b>
3.1 EQUIPO DEL SERVICIO .....	11
3.2 INDICADORES DEL SERVICIO .....	11
3.3 NIVELES DE SERVICIO .....	14
3.4 FASES DEL CONTRATO .....	15
3.5 ELABORACIÓN DE INFORMES .....	15
3.6 PREMISAS DEL SERVICIO .....	15
<b>4 HONORARIOS Y CONDICIONES</b> .....	<b>16</b>
4.1 IMPORTE DE NUESTROS HONORARIOS .....	16
4.2 CONDICIONES DE FACTURACIÓN .....	16
4.3 ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO .....	17
<b>5 CONDICIONES GENERALES</b> .....	<b>19</b>
5.1. VALIDEZ DEL DOCUMENTO .....	19
5.2. LUGAR DE TRABAJO .....	19
5.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES .....	19
5.4. CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL .....	20
5.5. CONTRATACIÓN MUTUA DE PERSONAL .....	20
5.6. CONFIDENCIALIDAD .....	20
5.7. PROPIEDAD INTELECTUAL .....	21
5.8. SEGURIDAD .....	22
5.9. PROTECCIÓN DE DATOS .....	22
5.10. CRÉDITOS .....	24
5.11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS – LEGISLACIÓN ESPAÑOLA (LEY 5/12/1998) .....	25



## REUNIDOS

**De una parte**, D. Gilles David Ferrerol, mayor de edad, con número de pasaporte 11CY45518, que interviene en nombre y representación de CNP ASSURANCES, S.A., con Código Fiscal 04341440966 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Milán, Vía Albricci 7, 20122 Milano (MI), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "CNP". D. Gilles David Ferrerol actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

**De otra parte** D. Gilles David Ferrerol, mayor de edad, con número de pasaporte 11CY45518, que interviene en nombre y representación de CNP CAUTION, S.A., con Código Fiscal 09244420965 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Milán, Vía Albricci 7, 20122 Milano (MI), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "CNP". D. Gilles David Ferrerol actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

**Y de otra parte**, D. Ricardo Moreno Huete, mayor de edad, con número de DNI 04184369-W, que interviene en nombre y representación de DOMINION DIGITAL, S.L.U., con CIF B-95548830 y domicilio social y a los efectos de este contrato en Bilbao, C/ Ibañez De Bilbao 28, 48009 Bilbao (Vizcaya), en lo sucesivo y en este contrato también denominada "DOMINION". D. Ricardo Moreno Huete actúa como apoderado de la anteriormente mencionada sociedad y asegura que sus poderes permanecen vigentes en la fecha de firma del presente documento y sin que sus facultades hayan sido revocadas.

En adelante, CNP y DOMINION serán designados conjuntamente como las "Partes" e individualmente cada uno de ellos como la "Parte".

Las tres Partes se reconocen mutuamente la capacidad legal suficiente para la celebración del presente Contrato.

A



## 1 RESUMEN EJECUTIVO

El objeto del presente documento es proporcionar a CNP. la unificación y dar continuidad a los servicios que DOMINION presta actualmente para el soporte y desarrollo del portfolio de CNP. Como continuación de los proyectos actualmente en curso y para el nuevo servicio es de aplicación el acuerdo Marco actualmente en vigor, excepto en los puntos especificados en el presente documento.

DOMINION presta actualmente servicios para CNP a través de tres proyectos distintos:

- | Ferrari. Proyecto llave en mano cuyo objetivo es proveer la información de origen para la migración del negocio de CNP a otro sistema de información.
- | Italian Risk. Proyecto en modalidad servicio para nuevos desarrollos, nuevos productos y evolutivos solicitados por CNP.
- | Soporte MANAUS: servicio de soporte a producción. Operación del sistema, resolución de incidencias de producción y entrega de solicitudes de información.

Con este documento se pretende unificar los tres proyectos en uno, en modalidad servicio, para dar continuidad a los trabajos en curso y planificados y soportar el sistema hasta su cierre definitivo por motivo de la migración de datos a otro sistema.



## 2 ALCANCE

En este punto se describen los sistemas y servicios contemplados en el presente documento.

### 2.1 INVENTARIO DE APLICACIONES, PROCESOS E INTERFACES

#### | Inventario de aplicaciones:

- o Emisión Online Manaus (BE/FE)
- o Emisión Batch Manaus (BE)
- o Consultas Manaus (BE/FE)
- o Post ventas Manaus (BE)
- o Anagr fica central (BE)

#### | Inventario de procesos de explotación:

- o Cierre (mensual)
- o RID (avisos renovación, distinta, delegha, insolutti – mensual)
- o Anagrafe tributaria (Anual)
- o Cartas Fiscales (anual)
- o Informes diarios (giornalieri, portfolio de Gefass)
- o Riesgo Común (diario)
- o AML
- o Reserva Matemática
- o Verificación cargas Batch

#### | E/s de ficheros:

- o Gefass
- o Assicra
- o Cabel
- o Unicredit
- o Extracción de portfolio para actuarios
- o AML
- o Reserva matemática
- o Extracciones de cierres contables
  - o Appendici
  - o Storni
  - o Incassi

CA



- Stratto conto
- CEDACRI Bari
- Provvigioni Bari
- Fichero 0080 para Unicredit

#### | Interfaces

- IOL – example
- Cargas Batch (los ficheros pasan por CNP son interfaces directas):
  - Gefass
  - Assicra
  - Cabel
  - Unicredit

No se contempla la variación del catálogo durante la prestación del servicio por la entrada de nuevas aplicaciones.

## 2.2 ACTIVIDADES CONTEMPLADAS

El alcance del Servicio propuesto por DOMINION corresponde a los siguientes trabajos aplicados al inventario del punto anterior:

- | Elaboración de la documentación correspondiente.
- | Explotación del productivo.
- | Realización de las siguientes actividades del ciclo de vida del software:
  - Análisis Funcional.
  - Diseño técnico
  - Desarrollo y pruebas (unitarias, integradas de todas las tecnologías y componentes)
  - Gestión de la configuración y cambio, incluida la gestión entre los distintos entornos
  - El paso a producción.

Para todas estas actividades se incluye una gestión del servicio que garantiza la realización de las tareas y asegura de que se cumplen las planificaciones, normas de metodología y calidad que DOMINION ha definido, bajo la supervisión del responsable del servicio asignado por CNP.

Los servicios serán objeto de las métricas y parámetros, a partir de ahora Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), acordados con CNP orientados a medir y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente documento.





Inicialmente se establecen los siguientes entregables, que podrán ser modificados por ambas partes cuando así sea necesario para el buen funcionamiento del servicio:

- | Documento original de requisitos / Petición de servicio (CNP)
- | Análisis Funcional (DOMINION)
- | Análisis Orgánico / Documentación técnica (DOMINION)
- | Documentación de pruebas (Casos de prueba y resultados de las pruebas, DOMINION)
- | Manual de Usuario, si procede (DOMINION)
- | Manual de Explotación (DOMINION / CNP)

## 2.3 CATÁLOGO DE SERVICIOS

### 2.3.1 General

Se detallan las líneas de servicio de Correctivo, Evolutivo, Gestión de cambios entre entornos y explotación contempladas en el alcance. Todas las líneas de servicio dentro del volumen de horas comprometido por CNP (Línea Base).

### 2.3.2 Correctivo

Servicio de mantenimiento destinado a la resolución de incidencias de las aplicaciones objeto del servicio, así como aquellas acciones encaminadas a mejorar su estabilidad a realizar durante la jornada laboral.

Engloba las siguientes actividades necesarias para asegurar el funcionamiento normal y correcto de la aplicación:

- | Diagnóstico de la incidencia, identificando sus causa e impacto
- | Resolución según criticidad comunicada por CNP en la solicitud
- | Desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas en entorno de desarrollo para verificar la resolución
- | Reparación y regularización de datos en producción cuando éstos hayan sido afectados o generados por errores de código.
- | Reparación y regularización de las incidencias que se puedan producir como consecuencia de las tareas nocturnas realizadas por IBM.
- | Pruebas Integradas con el FE en los casos en que se requiera
- | Actualización de la documentación correspondiente.
- | Puesta en producción



En función de la criticidad de los correctivos y de la criticidad de cada aplicación existirán unos tiempos de atención y resolución de la incidencia fijados por los acuerdos de nivel de servicio (ANS's). DOMINION asumirá el nivel de criticidad asignado por CNP a las peticiones de correctivo.

La cobertura horaria del servicio de mantenimiento correctivo será la misma que la establecida para el resto del servicio,

Caso de iniciarse una incidencia como correctivo y, tras su inicio, identificarse que no corresponde a dicha categoría, se reclasificará a otra tipología, computando el esfuerzo en la nueva solicitud con la tipología correcta.

### **2.3.3 Evolutivo**

Este servicio comprende las mejoras e incluye nuevas funcionalidades o modificaciones a las existentes, demandadas por CNP. El origen de estas peticiones puede ser diverso, mejoras funcionales, cumplimiento de obligaciones legales, evoluciones necesarias en las aplicaciones para acompañar proyectos de otras áreas, adaptaciones tecnológicas, etc.

Las peticiones de evolutivo, independientemente de su origen, siempre llevarán asociada una estimación de esfuerzo que deberá ser aprobada por CNP para comenzar el desarrollo de la petición.

El tiempo para realizar las estimaciones de esfuerzo y de desarrollo de las peticiones, serán objeto de seguimiento a través de los indicadores acordados en el servicio (ANS's).

De igual manera, se identificarán indicadores que sirvan de base para el seguimiento y mejora de la productividad del servicio evolutivo.

Comprende las actividades de:

- | Estimación de esfuerzo
- | Análisis Funcional, Diseño Técnico y pruebas de integración
- | Construcción y pruebas técnicas (unitaria y de integración de componentes de las distintas tecnologías)
- | Soporte en las pruebas de Integración con los diferentes aplicativos y de Usuario, Comprende las tareas de soporte al equipo funcional y personal de CNP y proveedores implicados en el proyecto (IOL) en la realización de las pruebas integradas en el entorno de Integración. El equipo de DOMINION realiza las actividades de necesarias en el cambio al entorno de Integración/preproducción. El equipo de DOMINION realizará los pasos oportunos para la instalación en el entorno de validación de CNP.



- | Puesta en Producción,
- | Elaboración de entregables.

### **Aceptación:**

Desde el momento en que DOMINION reporta la solicitud evolutiva como finalizada, pendiente de la aceptación de la misma por parte de CNP, y hasta el momento en que CNP confirma la aceptación de la misma, salvo que ambas partes acuerden lo contrario, el tiempo máximo que puede transcurrir será equivalente a cuatro semanas (veinte días) laborables.

En caso de que el plazo sea superado sin la ampliación del mismo acordado de manera expresa por ambas partes, DOMINION pasará a dar por aceptada la misma.

DOMINION se compromete a realizar la estimación de plazos ante la petición de un evolutivo en una fecha no superior a siete días.

### **2.3.4 Explotación.**

DOMINION entregará la documentación de explotación, para cada uno de los desarrollos realizados, que incluirá:

- | Breve descripción del proceso.
- | Identificación de cadenas.
- | Ficheros de entrada y salida.
- | Periodicidades de ejecución.
- | Recomendaciones de copia de seguridad



## 3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

### 3.1 EQUIPO DEL SERVICIO

Según la solicitud de CNP el equipo estará compuesto por los siguientes perfiles:

- | 1 Coordinador del Servicio
- | 1 AF COBOL/HOST/DB2
- | 3 AP COBOL/HOST/DB2
- | 1 AP Natural/ COBOL/HOST/DB2

Con este equipo, la línea base del servicio queda establecida en 10.800 horas anuales. No se prevé variación de la capacidad productiva (ni incremento ni decremento de la línea base), ni el redimensionamiento del equipo durante la fase de prestación plena. Se establece una revisión anual para evaluar la capacidad y dimensión del equipo un mes antes de la renovación del contrato.

### 3.2 INDICADORES DEL SERVICIO

A continuación, se enumeran los indicadores con los que se medirá el servicio objeto del presente documento:

Cuatro indicadores para correctivos:

- | INDC01: Resolución de incidencias prioridad alta.
  - o Objetivo 1 jornada cumplimiento 91 %.
- | INDC02: Resolución de incidencias prioridad media.
  - o Objetivo 3 jornadas cumplimiento 91 %.
- | INDC03: Resolución de incidencias prioridad baja.
  - o Objetivo 1 semana cumplimiento 91 %.
- | INDC04: Índice de devolución de entregas. Objetivo  $\leq$  al 4%.

Tres indicadores para peticiones y evolutivos de menos de 40 horas:

- | INDE01: Respuesta del servicio (estimación de solicitudes).
  - o Objetivo 1 semana cumplimiento 93 %.



- | INDE02: Resolución de solicitudes (entrega).
  - o Objetivo 92% en plazo.
  
- | INDE03: Índice de devolución de entregas.
  - o Objetivo  $\leq$  al 5%.

Para los indicadores de respuesta del servicio INDC01, INDC02, INDC03, INDE01, INDE02 se utilizará la descarga de datos de Jira proporcionada por CNP como origen de datos.

Para los indicadores de calidad INDC04 e INDE03, se establecerá un control manual por parte del servicio de los tickets reaperturados, dado que el registro de datos y la extracción de Jira no garantiza la información necesaria para la correcta medición de estos indicadores. El registro y medición manual serán revisados de forma mensual y conjunta con CNP.

Quedan fuera de la medición las peticiones identificadas como evolutivos y valoradas en más de 40 horas de esfuerzo.

Las penalizaciones propuestas para el nuevo contrato se establecen en el 5% de la facturación mensual del servicio, cuando los valores de los ANS globales se sitúen por debajo del 100%. CNP podrá resolver el contrato si se producen incumplimientos durante tres meses seguidos.

La medición mensual se realizará en base a los siguientes puntos:

- | Los datos de entrada para el cálculo se obtienen de JIRA, se utiliza como plantilla un Excel confeccionado por CNP que extrae datos de la herramienta de gestión de la demanda.
- | Las unidades de medición son el número de días transcurridos en jornadas laborables en Madrid.
- | La medición se hace por periodos de un mes natural y, a efectos de la misma, se consideran cerrados los tickets que han sido entregados por el servicio (Test and Validation pending) y abiertos los no entregados.
- | Para todos los indicadores se considera el horario de servicio establecido por contrato, de forma que, si una petición se recibe o entrega fuera de este horario, a efectos de medición se considera el siguiente día hábil.

En los casos de baja Población se utilizará la siguiente tabla, basada en la actualmente en vigor, pero ajustada para permitir llegar a un valor de cumplimiento:



Elementos a Medir	Cumplimientos		
	85%	90%	95%
1	0	0	0
2	1	1	1
3	2	2	2
4	3	3	3
5	4	4	4
6	4	5	5
7	5	5	6
8	6	6	7
9	7	7	8
10	8	8	9

ck



### 3.3 NIVELES DE SERVICIO

SERVICIO	OBJETIVO	TIPO DE	MÉTODO PERSONALIA		INDICADOR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
			SELECCIÓN	RESULTADO				
<b>COMPLETO</b>	<p>Se cuenta el nº de fichas devueltas por el usuario en el periodo de medición, de los entregados en los últimos 2 meses (MES de medición + anterior) ya que, a efectos de la medición, se considera el periodo de entrega definido en el contrato como fecha límite de devolución.</p>	<p>CMR - "Error"</p>	<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros y fichas generados durante el MES de medición.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>CALCULO DE DIFERENCIAS</b> - Columna 0 - Diferencia entre fecha de <b>VALIDACION RESUMIDA</b> - columna 6 - y fecha del paso a estado <b>TEST AND VALIDATION</b> (paso a 1er TEST) - columna 1.</p> <p><b>RESUMIDO</b> (ver columna 7) (Q es el número de la necesidad) <b>OK</b> (procedido)</p>	<p>INDIC1</p> <p>Resolución incidencias severidad 1 (MSD)</p>	<p>Se considera cumplimiento: a) un valor menor e igual a 1 jornada. b) si el total se ha abierto al término del periodo de medición.</p>	<p>Se considera cumplimiento: a) un valor menor e igual a 1 jornada. b) si el total se ha abierto en los últimos tres días del periodo de medición. c) si el total se ha abierto en los últimos siete días del periodo de medición.</p>	
			<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N".</p> <p>Seleccionar en columna "A" todos los registros anteriores al mes de medición.</p> <p>Seleccionar en columna "A" todos los registros en los 2 últimos meses.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p> <p>* <b>AMORC</b> - fichas abiertas (<b>FORMALIZADO</b>) de periodos anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>RESULTADO</b> (ver columna 5) (No realizado) <b>OK</b></p> <p><b>POCENTIALE</b> - entre el nº de fichas correspondientes al periodo de medición y el nº de fichas reportadas</p>	<p>INDIC4</p> <p>Índice de personas realizadas</p>	<p>Se considera cumplimiento si el valor no ha sido devuelto e incumplimiento si ha sido devuelto.</p>		
			<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p> <p>Seleccionar en columna "A" todos los registros en los 2 últimos meses.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p> <p>* <b>AMORC</b> - fichas abiertas (<b>FORMALIZADO</b>) de periodos anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>CALCULO DE DIFERENCIAS</b> - columna 7 - Jornada entre fecha de <b>Creación</b> (columna 6) y fecha del paso a estado <b>FORMALIZADO</b> (columna 1)</p> <p><b>RESULTADO</b> (ver columna 1) (Presumido) <b>OK</b></p> <p><b>CALCULO DE PORCENTAJE</b> - entre el TOTAL de fichas de periodo (resultado selección columna 6) y los OK (procedidos, devolucionados) totales con cualquier estado al momento de la medición.</p>	<p>INDIC5</p> <p>Fecha de entrega de pruebas de usuario</p>	<p>Se considera cumplimiento si el valor ha sido entregado en la fecha estimada, o anterior, o no está abierto en los últimos siete días del periodo de medición.</p>		
<b>EVOLUTIVO</b>	<p>El método a utilizar es considerar como OK todos aquellos fichas cerradas en el mes de medición. No es posible contar automáticamente si el resultado de la relación en la fecha comprometida porque no está disponible el campo "Que Date" para este tipo de fichas. La estimación se presupone el comienzo de la medición.</p>	<p>CMR - "Asistencia" Evolución de 48 horas</p>	<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros y fichas generados durante el MES de medición.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>CALCULO DE DIFERENCIAS</b> - columna 7 - Jornada entre fecha de <b>Creación</b> (columna 6) y fecha del paso a estado <b>FORMALIZADO</b> (columna 1)</p> <p><b>RESULTADO</b> (ver columna 1) (Presumido) <b>OK</b></p> <p><b>CALCULO DE PORCENTAJE</b> - entre el TOTAL de fichas de periodo (resultado selección columna 6) y los OK (procedidos, devolucionados) totales con cualquier estado al momento de la medición.</p>	<p>INDIC6</p> <p>Fecha de entrega de pruebas de usuario</p>	<p>Se considera cumplimiento si el valor ha sido entregado en la fecha estimada, o anterior, o no está abierto en los últimos siete días del periodo de medición.</p>		
			<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p> <p>Seleccionar en columna "A" todos los registros en los 2 últimos meses.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p> <p>* <b>AMORC</b> - fichas abiertas (<b>FORMALIZADO</b>) de periodos anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>RESULTADO</b> (ver columna 5) (No realizado) <b>OK</b></p> <p><b>POCENTIALE</b> - entre el nº de fichas correspondientes al periodo de medición y el nº de fichas reportadas</p>	<p>INDIC7</p> <p>Calidad de entrega</p>	<p>Se considera cumplimiento si el valor no ha sido devuelto e incumplimiento si ha sido devuelto.</p>		
			<p>Seleccionar en columna "A" todos los registros anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p> <p>Seleccionar en columna "A" todos los registros en los 2 últimos meses.</p> <p>* Fecha de paso de estado <b>FORMALIZADO</b> a <b>TEST AND VALIDATION</b> <b>PENDING</b> (paso a 1er TEST)</p> <p>* <b>AMORC</b> - fichas abiertas (<b>FORMALIZADO</b>) de periodos anteriores porque son reportados en resolver - estado en columna "N" - calculados para los indicadores anteriores.</p>	<p>A partir de la columna "A" <b>CALCULO DE DIFERENCIAS</b> - columna 7 - Jornada entre fecha de <b>Creación</b> (columna 6) y fecha del paso a estado <b>FORMALIZADO</b> (columna 1)</p> <p><b>RESULTADO</b> (ver columna 1) (Presumido) <b>OK</b></p> <p><b>CALCULO DE PORCENTAJE</b> - entre el TOTAL de fichas de periodo (resultado selección columna 6) y los OK (procedidos, devolucionados) totales con cualquier estado al momento de la medición.</p>	<p>INDIC8</p> <p>Fecha de entrega de pruebas de usuario</p>	<p>Se considera cumplimiento si el valor ha sido entregado en la fecha estimada, o anterior, o no está abierto en los últimos siete días del periodo de medición.</p>		

CA



### 3.4 FASES DEL CONTRATO

Se establecen las siguientes fases:

- | Transición: No es necesario una fase de transición a nivel técnico, porque el servicio ya se está prestando por el equipo de trabajo propuesto. Sin embargo, debido al reajuste solicitado por CNP en la dimensión de los equipos actuales, se propone que el primer mes de prestación del nuevo servicio (1 de enero de 2018) sea considerado como fase de transición, y la medición de los indicadores no pueda derivar en penalizaciones económicas en este periodo.
- | Prestación plena: fase de prestación plena del servicio, 11 meses (fecha de fin el 31 de diciembre de 2018) con renovación tácita por periodos de doce (12) meses.
- | Reajuste del equipo. Si durante la fase de prestación plena se completa la migración de Manaus a AIA, se producirá un ajuste del equipo, efectivo desde la fecha siguiente a la migración en producción y hasta la finalización del contrato, quedando el equipo dimensionado en la capacidad que CNP determine y comunique con un mes de antelación. A tal efecto se ajustará la facturación tal como se detalla en el punto 4.2 del presente documento.
- | Devolución del servicio: No se prevé una fase de devolución del servicio porque el objeto del presente contrato es soportar el sistema actual hasta su cierre.

### 3.5 ELABORACIÓN DE INFORMES

- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, entregará un informe simple, en formato Excel, y con periodicidad semanal, con el estado de avance y la planificación de las tareas en curso.
- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, colaborará en la elaboración del informe ejecutivo para los seguimientos quincenales con CNP.
- | El coordinador de servicio, o la persona designada por él, entregará un informe de medición de los SLAs con periodicidad mensual.

### 3.6 PREMISAS DEL SERVICIO

No se ejecutarán horas por encima de la Línea Base contratada por CNP sin la previa autorización de CNP. En caso de necesidad de ejecutar trabajos por encima de la Línea Base, DOMINION trasladará esta petición a CNP, que deberá aprobar el esfuerzo estimado antes de la ejecución de los trabajos.





## 4 HONORARIOS Y CONDICIONES

### 4.1 IMPORTE DE NUESTROS HONORARIOS

Para realizar el cálculo de nuestros honorarios, hemos tenido en cuenta el esfuerzo y la carga de trabajo necesaria para la correcta prestación del servicio descrito en el presente documento como la diferente experiencia de las personas que a él se asignan por parte de DOMINION.

DOMINION desea expresar su compromiso con CNP, así como interés en el desarrollo de este Proyecto y de futuras colaboraciones derivadas de él. De esta manera, hemos decidido considerar este proyecto clave para el desarrollo de nuestra relación y por ello estimamos nuestros honorarios en **CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS (462.600,00.-)** euros. Estos importes no incluyen la cantidad correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A., ni ningún otro impuesto que sea de aplicación al presente proyecto).

Los honorarios anteriormente detallados, se corresponden a un servicio por doce (12) meses. Cualquier cambio en el Alcance Funcional solicitado por CNP, que no se encuentre descrito en el presente documento, será objeto de estudio, valoración y aprobación por ambas partes previo a su comienzo.

### 4.2 CONDICIONES DE FACTURACIÓN

El plan de facturación comprende 12 hitos de facturación por el total de la Línea Base contratada dividida entre la duración del servicio.

Cada mes DOMINION emitirá tres facturas a las siguientes sociedades por los importes indicados a continuación:

- | CNP Assurances, S.A. – Ferrari: 11.565,00 €
- | CNP Assurances, S.A: 23.476,95 € más IVA.
- | CNP Caution, S.A: 3.508,05 € más IVA

En caso de producirse el reajuste del equipo a la finalización de la migración de Manaus a AIA la facturación se ajustará, hasta el fin del contrato, al importe de la capacidad restante de la LB más el 50% de la LB pendiente de consumir hasta la finalización del periodo contratado (31 de diciembre de 2018).



CNP Assurances, S.A y CNP Caution, S.A efectuarán el pago de las facturas dentro de los TREINTA (30) días siguientes a la fecha de su emisión, incrementada con los impuestos correspondientes, siendo la forma de pago mediante Transferencia.

#### 4.3 ACEPTACIÓN DEL DOCUMENTO

De una parte, CNP ASSURANCES, S.A, con domicilio en Via Albricci, 7, 20122 Milan (MI), y con CIF 04341440966, en adelante CNP ASSURANCES.

De otra parte, CNP CAUTION, S.A, con domicilio en Via Albricci, 7, 20122 Milan (MI), y con CIF 09244420965, en adelante CNP CAUTION.

Y de otra parte, DOMINION DIGITAL S.L.U, con domicilio en Calle Ibáñez de Bilbao, 28 – 8ª Planta, 48009 Bilbao (Vizcaya), con CIF B95548830, en adelante DOMINION.

#### **MANIFIESTAN**

- I. Que DOMINION es una empresa dedicada a la prestación de servicios de consultoría y servicios tecnológicos.
- II. Que CNP ASSURANCES y CNP CAUTION están interesadas en contar con los servicios profesionales que DOMINION presta y que ha detallado en el presente documento y que DOMINION está interesada en prestar dichos servicios a CNP ASSURANCES y CNP CAUTION.
- III. En consecuencia, ambas partes, mediante la firma del presente documento, en adelante ACUERDO, manifiestan su intención de colaborar conjuntamente en los términos descritos en el presente documento.

Las tres partes se reconocen mutua y recíprocamente capacidad y legitimación suficientes para suscribir este acuerdo, asegurando cada parte que los poderes con que respectivamente actúan no han sido revocados ni limitados, y que son bastantes para obligar a sus representadas en virtud de este acto.



Independientemente de la fecha de firma del presente documento, los servicios objeto del mismo darán comienzo el día 13 de diciembre de 2017. Y en prueba de conformidad, ambas partes firman el presente acuerdo por duplicado.

Acuerda:

Acuerda:

CNP Assurance, S.A.  
Gilles David Ferreol  
Apoderado  
13 de marzo de 2018

Dominion Digital, S.L.U.  
Ricardo Moreno Huete  
Apoderado  
13 de marzo de 2018

CNP Caution, S.A.  
Gilles David Ferreol  
Apoderado  
13 de marzo de 2018



## **5 CONDICIONES GENERALES**

### **5.1. VALIDEZ DEL DOCUMENTO**

El presente documento tiene una validez de treinta (30) días desde la fecha de entrega a CNP.

El presente documento está basado en la información suministrada por CNP previamente a la elaboración del mismo. El presente documento no será considerado válido si cambian los condicionantes o los supuestos de partida en los que está basado, por lo que el CNP deberá comunicar cualquier cambio relevante para proceder a una revisión. Del mismo modo, el presente documento no será válido en caso de error tipográfico o de edición.

### **5.2. LUGAR DE TRABAJO**

El presente proyecto se desarrollará principalmente en las instalaciones de DOMINION sitas en Madrid. Para un desarrollo óptimo del proyecto y a juicio del Director de Proyecto de DOMINION, es posible que el personal de DOMINION necesite trabajar desde sus propias instalaciones y hacer uso de los recursos globales de DOMINION. Las horas destinadas a este fin serán consideradas también como parte del proyecto y por tanto sujetas a las condiciones económicas de éste.

Para desarrollar los servicios en sus instalaciones, CNP deberá aportar los medios necesarios que permitan disponer de un entorno adecuado de trabajo y documentación.

### **5.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES**

DOMINION certifica que los trabajadores pertenecientes a su plantilla y que prestan servicio en las instalaciones de CNP, han sido formados e informados suficientes y adecuadamente en relación a los riesgos laborales inherentes a las funciones que se les han encomendado.

Asimismo, DOMINION certifica que en relación con dichos trabajadores dispone de la documentación acreditativa de lo anterior y demás que establece la normativa de prevención de riesgos laborales, responsabilizándose de su conservación actualizada a disposición de los interesados.

En este sentido, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de CNP, facilitará, cuando proceda, cualquier aclaración y/o documentación que sobre esta materia pueda requerir el proveedor.



#### 5.4. CERTIFICACIÓN DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

DOMINION declara que el personal que se desplace a las dependencias de CNP, durante el tiempo de duración del servicio, está contratado de conformidad con la legislación laboral y debidamente asegurado, y así lo certificará y demostrará documentalmente a CNP, cuando éste así lo requiera.

#### 5.5. CONTRATACIÓN MUTUA DE PERSONAL

CNP y DOMINION se comprometen a respetar mutuamente a las respectivas plantillas y a no efectuar contratación directa o utilizando la mediación de terceros, tanto durante el plazo de vigencia del presente contrato, como durante los doce meses posteriores a la finalización de los servicios objeto del mismo, salvo acuerdo expreso entre las partes.

#### 5.6. CONFIDENCIALIDAD

Tanto DOMINION como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al de la prestación del servicio a la organización, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

DOMINION quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Deberá garantizar, por tanto, la confidencialidad de la información facilitada por la organización quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los profesionales de DOMINION se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que le hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.



A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

DOMINION se compromete a no suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por la organización para fines distintos a los que contempla este proyecto.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Asimismo, DOMINION queda obligada a informar a la organización, de modo inmediato sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del proyecto correspondiente.

A tal fin, y conforme al RDLOPD, DOMINION incluye en la presente oferta una alusión a las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

## 5.7. PROPIEDAD INTELECTUAL

El presente documento ha sido preparado específicamente por DOMINION para CNP, por lo que cualquier distribución de este documento o sus copias a terceras partes deberá estar autorizada por escrito por DOMINION.

Corresponden a DOMINION todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que pudiesen derivarse de los trabajos prestados como consecuencia de la oferta y/o contrato.

En ningún caso la utilización de la información facilitada y trabajos prestados a CNP por Near implicará la concesión de derechos sobre las referidas propiedades a CNP, salvo que las partes acuerden de forma expresa y escrita otra cosa.



## 5.8. SEGURIDAD

DOMINION adopta para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos y documentación manejada en cada proyecto un sistema de gestión de la seguridad de la información (conforme a la ISO 27002 e ISO 27001) que se vertebra en las siguientes acciones:

- | Política y procedimientos de seguridad de la información, tanto en su tratamiento en la red corporativa como en los dispositivos portátiles de almacenamiento.
- | Compromiso de cumplimiento de la documentación por todos los profesionales de DOMINION.

## 5.9. PROTECCIÓN DE DATOS

Para los fines de este proyecto se entenderá que CNP es la "Parte Informadora", por ser ésta quien va a aportar información no pública a DOMINION en adelante, la "Parte Receptora". Se considerará a los efectos del presente acuerdo como información confidencial:

- | La información no pública emitida por o en nombre de la Parte Informadora a la Receptora o sus Representantes, incluyéndose en este apartado, el contenido íntegro de los expedientes que van a ser analizados por la parte receptora.
- | Todos los memorandos, notas y otros documentos y análisis desarrollados internamente por la parte Informadora o sus representantes que aporta a su Receptor o sus representantes.
- | Todos los datos de carácter personal a los que pueda acceder la parte receptora en la ejecución del presente acuerdo.
- | Todos los análisis desarrollados por el Receptor o sus Representantes utilizando cualquier información especificada en los apartados anteriores.

El Receptor acuerda mantener confidencial dicha documentación y utilizarla únicamente en conexión con la prestación de servicios objeto del presente acuerdo y que va a ser realizado por DOMINION.

El Receptor podrá aportar dicha información a aquellos socios, directores y empleados (colectivamente los Representantes) de la Parte Receptora que tienen que conocer dicha información para la realización del proyecto referido en acuerdo primero, entendiendo que los Representantes serán informados por el Receptor de la naturaleza confidencial de dicha información, que deberán tratar la mencionada información de acuerdo a las cláusulas de este Acuerdo y estarán obligados por cláusulas de confidencialidad no menos restrictivas que las aquí contenidas.

Una vez concluida la prestación de servicios objeto del presente acuerdo o producida la conclusión de la relación por cualquier motivo, la parte receptora se compromete a devolver cuanta información



hayan recibido bajo los términos de este acuerdo, y a facilitar a la Parte Informadora una manifestación escrita de que el Receptor ha devuelto toda la Documentación mencionada, si así se le requiere.

La parte receptora responderá del cumplimiento de las obligaciones de este acuerdo e indemnizarán a la parte informadora en caso de violación de sus cláusulas.

Adicionalmente, la parte receptora se obliga a no informar a ningún tercero, distinto de sus Representantes, de la naturaleza de los servicios prestados según el presente acuerdo.

El receptor podrá informar de la documentación protegida por este acuerdo en caso de que sea requerido legal o reglamentariamente o requerido por cualquier agencia gubernamental u otra autoridad competente. En ese caso, deberá informar a la parte Informadora tan pronto esto sea posible.

Será de aplicación lo dispuesto en la siguiente cláusula, en cuanto al acceso a datos de carácter personal de los que es responsable la parte informante:

El objeto de la presente cláusula, es la de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información propiedad de CNP, con el fin de evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.

Sin perjuicio de lo expresamente previsto en el presente acuerdo, DOMINION se obliga a respetar lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, en todo aquello que le incumba por razón de su acceso a los datos de carácter personal responsabilidad de CNP.

DOMINION se obliga a no difundir a terceros y a guardar el más absoluto secreto de toda la información y datos de carácter personal a que tenga acceso en cumplimiento de este acuerdo, obligación que subsistirá aún después de finalizar sus relaciones con CNP. DOMINION tendrá acceso solamente a los datos de carácter personal que sean necesarios para llevar a cabo el proyecto referido en acuerdo primero.





DOMINION tratará los datos conforme a las instrucciones de CNP, y se abstendrá de efectuar tratamiento alguno, ya se trate de grabación, reproducción, uso, conservación, etc., de los mismos para finalidades distintas de las indicadas por CNP. Dicha prohibición afecta tanto a los datos contenidos en documentos en papel, como en cualquier tipo de soporte electrónico, magnético, analógico o digital, así como a los obtenidos por medios telemáticos. En ningún caso podrá comunicar a terceros, ni siquiera para su conservación, dichos datos ni los ficheros que los contengan.

Finalizada la prestación del servicio, DOMINION se compromete a devolver a CNP todos los datos, cualquiera que sea su naturaleza y a destruir cualesquiera copias de los ficheros, soportes o documentos en que conste algún dato propiedad de CNP.

DOMINION, implantará y mantendrá en los datos de carácter personal, responsabilidad de CNP a los que tenga acceso, las medidas de seguridad exigibles conforme a lo establecido en el Art.9 de la L.O.P.D., y en cualquier otra norma que lo complementa, modifique o derogue en el futuro.

Las obligaciones contenidas en el presente acuerdo de confidencialidad, tendrán el carácter de indefinidas.

## 5.10. CRÉDITOS

Conforme a la Ley 17/2002 de marcas, CNP autoriza a DOMINION para que utilice el logo de la empresa CNP que se adjunta a continuación, con la finalidad de incorporarlo a las páginas web de la empresa: [www.dominion-global.com](http://www.dominion-global.com), así como el uso del logo en las presentaciones, ofertas y casos de éxito y en todos los medios publicitarios del que es titular.



NOTA: Si el logo no se corresponde con la actual imagen de la empresa CNP ASSURANCES Y CNP CAUTION, rogamos se pongan en contacto con nosotros para realizar las modificaciones oportunas.

CNP permitirá que DOMINION mencione su intervención en el proyecto en los medios publicitarios utilizados por DOMINION.



## 5.11. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS – LEGISLACIÓN ESPAÑOLA (LEY 5/12/1998)

En caso de surgir cualquier diferencia por la ejecución e interpretación del contrato, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa.

En caso de no poder llegarse al mencionado acuerdo, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales la ciudad de Madrid, renunciando expresamente a cualquier otro fuero propio que les pudiera corresponder, para solucionar o dirimir cualquier conflicto derivado del incumplimiento de la ejecución y/o interpretación del presente servicio.