

# **POLÍTICA EXTERNALIZACIÓN**



**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.0	Primera versión Política de Externalización

**VALIDACIÓN**

El presente documento requiere la validación de las siguientes personas / órganos:

<b>VERSIÓN</b>	<b>REVISADA POR</b>	<b>FECHA</b>
1.0	Áreas: Cumplimiento Normativo / Legal	7-NOV-08
<b>VERSIÓN</b>	<b>APROBADA POR</b>	<b>FECHA</b>
1.0	Consejo de Administración	-NOV-08



## INDICE

<b>I. OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>II. APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>III. DESCRIPCIÓN.....</b>	<b>6</b>
III.01 Criterios definidos de cara a externalizar actividades. ....	6
III.02 Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones. ..	7
(a) Principios básicos.....	7
(b) Necesidad de Contratación, búsqueda del Producto y del Proveedor .....	9
(c) Procedimiento de aprobación de proveedores .....	10
III.03 Criterios de Selección de Intermediarios y centros de ejecución. ....	13
III.04 Mecanismos de control y Monotorización sobre Proveedores .....	15
<b>Anexo 1: Inventario de actividades externalizadas .....</b>	<b>14</b>
<b>Anexo 2: Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores .....</b>	<b>145</b>
a) Formulario de Solicitud de Autorización de Proveedores .....	15
b) Formulario de Comparación de Proveedores .....	17
<b>Anexo 3: Checklist de cumplimiento de los requerimientos criticos previos a la externalización/subcontratación de funciones operativas esenciales ..</b>	<b>18</b>
<b>Anexo 4: Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales .....</b>	<b>19</b>

## I. OBJETIVO

El objetivo de la Política de Externalización, es cumplir los requisitos establecidos en la Ley del Mercado de Valores según su modificación por la Ley 43/2007, de 13 de diciembre, que supone la transposición al ordenamiento jurídico español de las Directivas europeas 2004/39/CE, 2006/73/CE y 2006/49/CE (MiFID), respecto al establecimiento de criterios y definición de parámetros conceptuales y de toma de decisiones tanto para la externalización de funciones relacionadas con los servicios o actividades de inversión de GVC Gaesco VALORES, S.V. S.A. (en adelante "GVC Gaesco" o "la Entidad") regulados por la normativa vigente, como para las funciones necesarias para el funcionamiento eficiente de dichos servicios de inversión. La Política, además de constituir un elemento aglutinador de los principios a seguir en la externalización de determinadas actividades, se articulará como elemento de control de las propias actividades externalizadas.

La presente Política tiene la vocación de servir como modelo de contratación general para todo tipo de actividades que sean prestadas por terceras partes al Grupo y especialmente para las consideradas esenciales o importantes por lo que la misma expone requerimientos de contratación, búsqueda, análisis, selección así como monitorización y evaluación de actividades contratadas a terceros.

En resumen, la externalización:

- No exime a GVC Gaesco de sus obligaciones ante el supervisor ni ante sus clientes. Asimismo no puede, en ningún caso, derivar en la delegación de responsabilidad por parte de la alta dirección.
- No alterará las relaciones o las obligaciones de GVC Gaesco con respecto a sus clientes de conformidad con la normativa vigente;
- No debilitará las condiciones que debe cumplir GVC Gaesco para recibir y conservar la autorización de conformidad con la normativa vigente.
- No dará lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de GVC Gaesco.

GVC Gaesco debe tomar la debida diligencia a la hora de planificar, firmar el acuerdo, gestionar y finalizar la subcontratación. A estos efectos debe identificar, valorar, controlar y gestionar los riesgos inherentes a la subcontratación, incluida la adopción de medidas que eviten o mitiguen la exposición a los riesgos operativos que pueda originarse de dicha subcontratación.

*La presente Política, en lo que sea de menester, también será de aplicación al resto de sociedades del Grupo GVC Gaesco (GVC Gaesco Gestión, SGIIC, SA, GVC Gaesco Pensiones SGFP, SA, GVC Gaesco Correduría, SA GVC Gaesco Holding SL)*



## **II. APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN**

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de GVC Gaesco, órgano al que corresponde, asimismo, la aprobación de las eventuales modificaciones de la misma que hubieran de efectuarse.

El contenido de este documento deberá ser revisado cada dos años, salvo que surgiesen circunstancias que aconsejasen efectuar dicha revisión en un periodo inferior. En la mencionada revisión periódica deberá analizarse:

- El contenido de la política y su adecuación a las exigencias normativas.
- La eficacia de las medidas adoptadas para la aprobación y posterior control de la prestación de servicios externalizados.

La mencionada revisión habrá de ser efectuada por el Área de Cumplimiento Normativo y/o por el Área de Control de Riesgos de GVC Gaesco, la cual elaborará un informe que se trasladará al Consejo de Administración y en el cual se incluirían las propuestas razonadas de modificación de esta Política que se estimen convenientes.



### III. DESCRIPCIÓN

#### III.01 Criterios definidos de cara a externalizar actividades.

GVC Gaesco analizará la viabilidad de la externalización de un servicio considerando fundamentalmente los siguientes factores:

- Análisis económico: relación coste/beneficio de las actividades externalizadas.
- Aspectos relativos a la seguridad: respecto a las instalaciones donde se realizará la externalización.
- Cambios del entorno: implica una mayor propensión a externalizar procesos con mayores riesgos de modificación, con el fin de no acometer inversiones no estrictamente necesarias.
- Enfoque a grandes procesos: mayor justificación de externalizar procesos completos y de cierto tamaño.
- Aspectos normativos que podrían condicionar la externalización: La normativa vigente establece una serie de requisitos, mencionados en el [punto III.02 a\)](#) de la presente Política, que deben cumplirse en la externalización de aquellas actividades consideradas "importantes o esenciales" para GVC Gaesco. Actualmente y de acuerdo con la normativa vigente, se define como importante y esencial toda actividad en la que una deficiencia en su ejecución pueda afectar considerablemente a la capacidad de GVC Gaesco para cumplir las condiciones que derivan de su autorización para actuar como empresa de servicios de inversión o sus obligaciones o a la continuidad de sus servicios y actividades de inversión. De esta forma, se contemplarán dos grupos de actividades que están sujetas a la normativa vigente: las funciones necesarias para prestar servicios y actividades de inversión y las funciones relevantes para el funcionamiento recurrente de GVC Gaesco.

#### Actividades y funciones incluidas en la normativa vigente

- a) Las funciones necesarias para la prestación de los servicios y actividades de inversión de GVC Gaesco susceptibles de externalización son, entre otros, las siguientes
  - Recepción, y ejecución o transmisión de órdenes de clientes: utilización de una plataforma tecnológica (que pueda ser utilizada directamente por clientes o que incorpore un routing de órdenes) u otro mecanismo alternativo, que resulte necesario para poder prestar los servicios de recepción y transmisión de órdenes, y recepción y ejecución de órdenes.
  - Gestión de carteras



- Depositaria de valores
  - Otras funciones y actividades para la prestación de servicios de inversión a los clientes (mantenimiento de registros de órdenes o gestión del envío de comunicaciones a clientes).
- b) Por otro lado cabe destacar las funciones que, aún no tratándose de servicios de inversión, son *esenciales e importantes* para su correcto funcionamiento, siendo las siguientes:
- Contabilidad
  - Back-office
  - Soporte de sistemas
  - Otras funciones y actividades (Riesgo operacional)

Actividades no consideradas esenciales o necesarias para la prestación de servicios y actividades de inversión de GVC Gaesco:

- Asesoramiento jurídico, actividades de formación, servicios de facturación y servicios de seguridad de los locales y del personal.
- Compra de servicios normalizados (servicios de información sobre el mercado y sobre precios).

En el [Anexo 1](#) de la Política se incluye la relación y descripción de las actividades externalizadas por GVC Gaesco clasificadas en función de si se trata de actividades esenciales o no.

**III.02 Aspectos de obligado cumplimiento de cara a la externalización de funciones.**

**(a) Principios básicos**

La Política de externalización de GVC Gaesco deberá cumplir los siguientes principios:

- La externalización de actividades no implicará en ningún caso la delegación de la Alta Dirección de GVC Gaesco de su responsabilidad sobre dichas actividades.
- Las relaciones y obligaciones de GVC Gaesco con sus clientes no se alterarán por el hecho de que se produzca una externalización.
- La externalización de actividades no debilitará las condiciones que debe cumplir GVC Gaesco para recibir y conservar la autorización de conformidad con la normativa vigente.
- La externalización no dará lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de GVC Gaesco.



- GVC Gaesco deberá formalizar de forma obligatoria **acuerdos** específicos por escrito con las empresas externalizadoras en el marco del proceso de la externalización. En los contratos de externalización formulados deberán considerarse los siguientes aspectos:

- I. Garantía de que el prestador de servicios disponga de competencias, capacidades y autorizaciones para realizar las actividades externalizadas.
- II. Garantía de que GVC Gaesco cuente con la experiencia necesaria para realizar apropiadamente la supervisión de las funciones externalizadas.
- III. Implantación de medidas de supervisión por parte de GVC Gaesco de las actividades externalizadas.

Tal y como se describe más adelante en la presente Política, GVC Gaesco debería establecer unos "Acuerdos de Nivel de Servicio", que ofrecerán asistencia de cara a realizar una supervisión adecuada.

- IV. Comunicación por parte del prestador de servicios de todos los sucesos que afecten de manera significativa al desempeño de funciones externalizadas.
- V. Previsión de la posibilidad de rescisión de acuerdos a instancias de GVC Gaesco sin detrimento de la continuidad y calidad del servicio a los clientes.
- VI. Garantía de acceso a los datos referidos a las actividades externalizadas y a las instalaciones del prestador de servicios tanto a la propia GVC Gaesco como a sus auditores y a las autoridades supervisoras competentes.
- VII. Protección de la información confidencial por parte del prestador de servicios.

Será necesario que se compruebe que la entidad proveedora de servicios mantiene actividades de control para limitar el acceso a información confidencial de GVC Gaesco únicamente a la propia GVC Gaesco utilizando, si fuera necesaria, la asistencia de expertos independientes. Adicionalmente, de acuerdo con lo estipulado en la normativa de protección de datos vigente (LOPD), será necesario que GVC Gaesco formalice un contrato por escrito en el que se estipule como tratar los datos de clientes. GVC Gaesco, por lo tanto, deberá asegurarse que cualquier tratamiento que se dé a datos de clientes correspondientes a servicios externalizados se realice conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los





aplicará con fines distintos al que figuran en dicho contrato ni los comunicará.

VIII. Elaboración de un plan de emergencia de recuperación de datos en caso de desastre.

El proveedor del servicio deberá tener implantada una política de salvaguarda de información, que incluya las medidas pertinentes para que el transcurso normal de la actividad de GVC Gaesco no se vea alterado ante este tipo de contingencias.

El cumplimiento con carácter posterior a la consecución del contrato de externalización de los aspectos I, IV, VII y VIII requiere la elaboración de unos criterios de evaluación ("Acuerdos de Nivel de Servicio" diseñados de acuerdo a cada tipo de servicio), que permitan una supervisión continua y eficiente por parte de GVC Gaesco a los distintos proveedores.

No obstante, para aquellos servicios en los que los "Acuerdos de Nivel de Servicios" no sean efectivos o viables, se podrá requerir que un experto independiente demuestre mediante estándares reconocidos internacionalmente (Statement on Auditing Standards o SAS 70) que la organización proveedora de servicios mantiene unos objetivos y actividades de control sobre el servicio externalizado y que éstos se cumplen

Asimismo, será recomendable acordar con carácter previo a la externalización del servicio que las sociedades proveedoras establezcan los objetivos de control conforme a las exigencias impuestas por la normativa vigente.

**(b) Necesidad de Contratación, búsqueda del Producto y del Proveedor**

Ante la necesidad de contratación de servicios y productos externos, el Responsable del Área demandante del producto o servicio deberá cumplimentar el Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores que se adjunta en el **Anexo II. A "Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores"** y remitirlo al Responsable del Área Financiera para su análisis y firma, el cual, dependiendo del servicio o producto requerido, lo remitirá al Comité de Dirección.

Para estos casos el Comité de Dirección será quien deberá decidir si se puede cubrir la solicitud con el presupuesto de gastos existente.

Una vez que el Comité de Dirección haya dado la aprobación a la contratación, el Responsable del Departamento del Área demandante del Producto deberá:

- Comenzar a investigar en el mercado qué proveedores tienen el producto o servicio requerido.



- Definirá el pliego de condiciones a ofertar a los proveedores en el que se detallen las condiciones de contratación y sus especificaciones.
- Al menos y siempre que sea posible, se buscará entre varios proveedores, siendo un número razonable tres, que estén en disposición de ofertar el servicio / producto requerido y reúnan los requisitos necesarios acordes con la presente Política, cuyas características se compararán utilizando el **Anexo II. B "Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores - Comparación de Proveedores"**.
- En este proceso de selección para conocer la situación del proveedor se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos I, II, VII y VIII mencionados en el punto anterior, así como la solvencia de los proveedores, los riesgos latentes que puedan presentar, su experiencia y prestigio en el mercado.
- Una vez elegidos los candidatos, les será entregado un pliego de condiciones, para que en los plazos establecidos, realicen una oferta en firme y por escrito del suministro de servicio-producto.
- Dicho proceso de investigación deberá quedar documentado en un informe que deberá ser revisado y autorizado por la Dirección de GVC Gaesco.
- Será requisito necesario para la elección final del proveedor que durante el proceso de contratación mantenga la estricta confidencialidad y respete el acuerdo de no revelación de datos que le sean suministrados para la realización de su mejor oferta.

### **(c) Procedimiento de aprobación de proveedores**

La responsabilidad de iniciar el proceso de aprobación del proveedor del servicio corresponde al responsable del Área de Cumplimiento Normativo de GVC Gaesco, quien se encargará de efectuar la externalización de las funciones operativas esenciales o importantes, servicios o actividades de inversión.

La aceptación como proveedor de servicios estará sujeta a un análisis sistemático por parte de GVC Gaesco de cara a determinar la aptitud del proveedor para suministrar el servicio externalizado y garantizar que la entidad externalizadora cumple con las exigencias de la presente política.

Adicionalmente, el Área de Cumplimiento Normativo, al efectuar la externalización de las funciones, deberá asegurarse de que el proveedor mantiene una predisposición a plasmar en el contrato el contenido de los puntos III, IV, V y VI del apartado (a) anterior.

Asimismo, el Responsable del Área de Cumplimiento Normativo deberá con ayuda del Área legal:



- verificar que tanto la Entidad / Grupo como el proveedor son razonablemente capaces de cumplir los requerimientos del **Anexo III** denominado **"Checklist de cumplimiento de los requerimientos críticos previos a la externalización / sub-contratación de funciones operativas consideradas como esenciales"**, los cuales están formulados en base a los requisitos que establece la normativa vigente.
- Verificar y o cumplimentar junto con el contrato, en el caso de contratación de funciones operativas consideradas como esenciales, (Ver epígrafe 1 de esta Política), el **Anexo IV "Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales"**, para verificar que el contrato con el proveedor contemple los requisitos óptimos establecidos por las mejores prácticas del sector para este tipo de servicios, cumpliendo adicionalmente con la normativa vigente.
- Una vez verificado el checklist el Responsable del Área de Cumplimiento Normativo deberá recabar la autorización definitiva al Consejo de Administración adjuntando al mismo toda la información pertinente.

Se finalizará el procedimiento con la elaboración y redacción de los correspondientes documentos contractuales entre el proveedor y GVC Gaesco, por las personas con poderes suficientes por parte de ambas partes para obligar a su respectiva entidad.



### **III.03 Criterios de Selección de Intermediarios (Brokers) y Centros de Ejecución**

A continuación se mencionan cuales son los criterios seguidos por GVC Gaesco para seleccionar a determinados proveedores que prestan servicios esenciales.

#### **III.03.1 Selección de Centros de Ejecución**

Ver Política de Mejor Ejecución de GVC Gaesco.

#### **III.03.2 Selección de Intermediarios - Brokers (Requisitos Mínimos)**

Ver Política de Mejor Ejecución de GVC Gaesco.

#### **III.03.3 Selección de Depositarios**

Ver Política de Salvaguarda de Activos de GVC Gaesco.

#### **III.03.4 Selección de Proveedores de servicios basados en IT**

Para este punto es aplicable toda la información expuesta en esta Política.



### **III.04 Mecanismos de Control y Monitorización sobre Proveedores.**

GVC Gaesco deberá implementar unos mecanismos de control sobre el Proveedor para verificar el cumplimiento de los servicios prestados. Para ello, existen varias alternativas para la materialización de una actividad periódica de control a realizar sobre la actividad contratada, cumpliendo con ello las obligaciones impuestas por la normativa vigente:

- a) Que el propio proveedor realice una auditoria interna y haga llegar los resultados de la misma a GVC Gaesco.
- b) Realización de una auditoria de cumplimiento al Proveedor por parte de un especialista externo o interno.
- c) Realización por parte de un experto externo homologado de un informe tipo SAS-70 sobre la actividad del Proveedor.

Asimismo será recomendable la creación de un Comité de Seguimiento que debería de supervisar periódicamente (una periodicidad razonable sería semestralmente) el cumplimiento adecuado de los puntos críticos reflejados en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

En el caso de proveedores que proporcionen servicios de Depositaria y Liquidación de activos, los servicios mínimos que deberían de ser evaluados serán los siguientes:

- a) Relación de las personas de contacto del proveedor
- b) Soporte en la liquidación de operaciones de activos nacionales
- c) Soporte en la liquidación de operaciones de activos extranjeros
- d) Gestión de sucesos financieros
- e) Gestión de operaciones especiales
- f) Gestión de reclamaciones
- g) Conciliación de títulos
- h) Conciliación de operaciones
- i) Exactitud de los datos de las notificaciones a clientes

Se deberá de realizar un reporte periódico (semestral) al Consejo de Administración sobre la reunión del Comité de Seguimiento.

Adicionalmente los Auditores Externos informarán al menos una vez al año de las medidas adoptadas por GVC Gaesco para salvaguardar los derechos de propiedad de los clientes y para impedir la utilización de los valores de dichos clientes por cuenta propia.



**Anexo I: Inventario de actividades externalizadas**

Las actividades externalizadas por GVC Gaesco que se encuentran afectas por la normativa vigente, son las siguientes:

FUNCIONES	PRESTADOR DEL SERVICIO	FUNCIÓN ESENCIAL	
		SI	NO
Contrato de utilización del Sistema de Gestión de Órdenes (SGO)	Centro de Cálculo de Bolsa SA	✓	
Contrato de Acceso al Sibe a través de un terminal SIBE-Windows	Sociedad de Bolsas SA		✓
Llevanza del registro de anotaciones en cuenta	Sociedad Rectora de la Bolsa de Barcelona, SA		✓
Llevanza del registro contable de valores no admitidos a negociación en Bolsa	Sociedad Rectora de la Bolsa de Barcelona, SA		✓
Contrato de licencia de Software Meff	MEFF Sociedad Rectora de Productos Financieros Derivados de Renta Fija, SA		✓
Ejecución de Operaciones mercados internacionales	Instinet	✓	
Custodia y liquidación en Mercados Internacionales	Bancoval, S.A.	✓	
Contrato de Ejecución y liquidación de futuros y opciones en mercados regulados	Altura Markets, AV, S.A.	✓	
Participación en el Sistema Euroclear	Euroclear Operations Centre	✓	
Préstamos destinados a asegurar la entrega de los valores en la liquidación	Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SA	✓	
Bloqueo de valores pignorados en las cuentas de terceros	Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SA	✓	
Contratación de Planes e IIC	Tressis	✓	



**Anexo II. A "Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores" – Solicitud de Autorización de Proveedores".**

**AUTORIZACION**

**DATOS DEL PETICIONARIO**

Responsable del Departamento

N°  
Empleado

Responsable del Centro de Coste que Autoriza  
(Responsable del Área Financiera)

N°  
Empleado

**DATOS DEL PRODUCTO / SERVICIO SOLICITADO**

Descripción del Producto o Servicio	
Cantidad	
Homologación Necesaria	
Rango de Precios	
Plazo de Entrega	
Fecha de Inicio – Fin	
Garantías	
Condiciones y requisitos para la puesta en marcha del producto/servicio solicitado	
Otros Comentarios	



**DATOS DE PROVEEDORES PROPUESTOS**

Proveedor 1	Nombre		CIF	
	Dirección			
Proveedor 2	Nombre		CIF	
	Dirección			
Proveedor 3	Nombre		CIF	
	Dirección			

Fecha de Autorización:     /     /

<b>Firma del Empleado que Solicita el Servicio</b>		<b>Firma del Responsable del centro de coste (Responsable del Área Financiera)</b>





**Anexo II. B "Formulario de Evaluación y Selección de Proveedores - Comparación de Proveedores".**

Características de cada proveedor y servicio	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 4
<b>Información sobre la Compañía</b>				
Solvencia	(*)			
Experiencia				
Prestigio en el mercado				
Mantiene confidencialidad				
Organismo supervisor				
Legislación suficiente				
<b>Información sobre el Producto</b>				
Servicios que ofrece	(*)			
Servicios que no ofrece				
Riesgos que pueden afectar el servicio				
Plan de contingencias suficientes para garantizar la provisión de servicio				
Capacidad de respuesta ante posibles incidencias				
Confidencialidad de la información				
Separación de los activos de los clientes de los propios del proveedor				
<b>Total</b>				

(\*) Se otorgará a cada pregunta una puntuación de 1 a 4 en función de la fortaleza de las características del proveedor, siendo 4 la mejor puntuación posible.



### Anexo III

#### “Checklist de cumplimiento de los requerimientos críticos previos a la externalización / sub-contratación de funciones operativas consideradas como esenciales”.

Aspectos críticos de cumplimiento con MiFID	SI / NO
<p><b>1.</b> La externalización de funciones subcontratadas no deberá potencialmente afectar a la calidad del control interno de la Entidad</p>	
<p><b>2.</b> La externalización de funciones subcontratadas no deberá afectar a la capacidad de la CNMV de controlar que la Entidad cumple todas sus obligaciones legales</p>	
<p><b>3.</b> La externalización de las funciones subcontratadas no debería tener impacto sobre la adecuada gestión del riesgo operativo</p>	
<p><b>4.</b> La Entidad debe disponer de medios para identificar, valorar, controlar y gestionar los riesgos inherentes a la subcontratación</p>	
<p><b>5.</b> La Entidad tiene establecidos métodos para evaluar el nivel y la calidad de las prestaciones del proveedor de servicios</p>	
<p><b>6.</b> Deberá de existir un contrato escrito y adecuadamente formalizado que recoja en detalle los derechos y obligaciones respectivos</p>	
<p><b>7.</b> La Entidad dispondrá de los medios adecuados cuyos controles asociados mitiguen los riesgos inherentes a la externalización (tales y como procedimientos administrativos y contables, técnicas eficaces de valor del riesgo, mecanismos de control y salvaguarda de sus sistemas informáticos, etc...)</p>	
<p><b>8.</b> La Entidad se obliga a ser plenamente responsable del cumplimiento de todas sus obligaciones sin que queden alteradas las obligaciones con sus clientes y sin que exista delegación de responsabilidad por parte de la alta dirección.</p>	
<p><b>9.</b> La Entidad supervisará antes de la contratación las medidas necesarias para garantizar que el prestador de servicios disponga de la competencia, capacidad y cualquier autorización que exija la ley para realizar las funciones de forma fiable, profesional y competente.</p>	
<p><b>10.</b> La Entidad deberá tener la capacidad operativa (o los procedimientos necesarios para poder generarla) para dado el caso rescindir el acuerdo de externalización, poder continuar su actividad de negocio sin detrimento de la continuidad y calidad de su prestación servicios a sus clientes</p>	
<p><b>11.</b> La Entidad, sus auditores y la CNMV deben tener capacidad real de acceso efectivo a los datos referidos a las actividades externalizadas, así como a las instalaciones del prestador de servicios</p>	
<p><b>12.</b> Debe existir un plan conjunto de contingencias y de comprobación periódica de los mecanismos de seguridad informática entre la Entidad y el prestador de servicios.</p>	
<p><b>13.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a supervisar la correcta realización de las funciones externalizadas así como a gestionar los riesgos asociados.</p>	
<p><b>14.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a comunicar a la Entidad cualquier hecho que pudiese afectar de modo significativo a desempeño de las funciones externalizadas con eficacia y conforme e la legalidad vigente.</p>	
<p><b>15.</b> El prestador de servicios deberá estar obligado a proteger toda la información confidencial referida a la Entidad y sus clientes</p>	
<p><b>16.</b> En caso de que el prestador del servicio pertenezca al grupo, se deberá tener en cuenta en qué medida la Entidad ejerce control sobre el prestador del servicio o tiene capacidad para influir en sus actuaciones.</p>	



## Anexo IV

### “Checklist de requisitos contractuales para funciones operativas consideradas como esenciales”

(\*) **Legenda:** ✓ aparece en contrato / X no aparece en contrato / n/a No aplica

Requerimientos	(*)
<b>1. ¿Contiene el acuerdo global los siguientes términos?</b>	
1.1 Los objetivos del servicio	
1.2 Las partes contratantes	
1.3 Periodo cubierto por el contrato	
1.4 Definición de los términos contractuales usados	
1.5 Firma de las partes contratantes	
1.6 Procedimientos para perfeccionar el contrato	
1.7 Procedimiento para adaptar el contrato a los posibles cambios legislativos surgidos durante la vida del mismo.	
1.8 Referencia al cumplimiento por parte del proveedor del servicio de todas las políticas aplicables de GVC Gaesco especificadas por la Entidad	
1.9 Referencia a que la prestación del servicio por parte del proveedor se realizará en concordancia a la legislación aplicable.	
1.10 La Entidad deberá tener el derecho de suspender o terminar el contrato en cualquier momento como consecuencia del requerimiento del Organismo Supervisor.	
1.11 Legislación aplicable: leyes y jurisdicción del país o región donde esté domiciliada la Entidad, salvo pacto en contra entre las partes. (inclusión de una cláusula compromisoria)	
<b>2. ¿Contiene el acuerdo los siguientes términos sobre el servicio a prestar?</b>	
2.1 Definición de los servicios a prestar	
2.2 Detalle de del periodo temporal durante el cual el proveedor está obligado a prestar el servicio.	
2.3. Límites de la carga de trabajo (en los casos en que aplique y sea cuantificable, p.e. IT)	
2.4. Responsabilidad en caso de que exista un seguro que cubra posibles contingencias que surjan durante la prestación del servicio.	
<b>3. ¿Están cubiertos los siguientes aspectos contractuales?</b>	
3.1 Procedimientos que posibiliten a la Entidad recibir servicios adicionales a los especificados tanto por el propio proveedor como por un tercero.	
3.2 Planes de contingencia conjuntos para el caso en el que la prestación del servicio se interrumpa. El plan deberá de ser actualizado y testeado periódicamente y deberá cumplir los requisitos estipulados en la política interna de la Entidad respecto a los planes de contingencia. El proveedor deberá cumplir con las reglas de seguridad de la información requeridas por las políticas internas de la Entidad.	
3.3 Prohibición de revelación de información confidencial sobre clientes a terceras partes sin permiso de la Entidad, de acuerdo con las políticas internas de la Entidad. (Cumplimiento con las políticas de GVC Gaesco sobre tratamiento y transmisión de información). Obligación de cumplimiento por parte del proveedor de la LOPD.	



3.4 Existencia de un procedimiento de resolución de conflictos en el caso de que la Entidad no esté satisfecha con el servicio prestado, contemplando un procedimiento de arbitraje por terceras partes	
3.5 - Responsabilidades de la Entidad  - Responsabilidades del Proveedor (p.e. competencia y capacidad de su personal para poder llevar a buen termino la consecución del servicio, responsabilidad por acciones u omisiones, etc...)	
3.6 En el caso de que el proveedor ceda personal propio para realizar la prestación del servicio en las instalaciones del cliente o a través de conexiones a los sistemas informáticos del cliente se deberá verificar que no se ha facilitado a dicho personal las siguientes facilidades sin antes verificar que dicho personal ha aceptado (en soporte documental) todas las políticas internas relevantes de la Entidad así como el Código de Conducta Interno:  - Passwords para acceder a la red interna de la Entidad. - Pase de entrada a las instalaciones con acceso no restringido - Otro tipo de accesos a los registros de la Entidad con la capacidad de poder modificarla.  En determinados casos dichos empleados deberán asistir a cursos de formación impartidos por la Entidad sobre las políticas internas de la Entidad.	
3.7 El proveedor deberá mantener los correspondientes registros de información generada como consecuencia de la prestación del servicio de manera exacta e íntegra y de acuerdo con las políticas internas de la Entidad dando acceso total a la Entidad para su revisión. La Entidad deberá tener derecho a requerir al proveedor que mantenga dichos registros por un periodo de tiempo superior al mencionado con anterioridad.	
3.8 En caso de terminación del contrato, deberá existir la obligación por parte del prestador de servicios de prestar asistencia a la Entidad para realizar el traspaso de la prestación de los mismos de manera eficiente a la propia Entidad o a un tercero, incluyendo la obligación de continuar prestando determinados servicios relevantes durante un periodo transitorio.	
3.9 Los derechos de propiedad intelectual que aparezcan en documentación preparada por el proveedor durante la prestación de servicios, pertenecerán (salvo acuerdo en contra entre las partes) a la Entidad	
3.10 El proveedor de servicios no podrá subcontratar la realización de parte de su prestación al menos que obtenga el consentimiento de la Entidad. El proveedor se responsabilizará ante la Entidad ante la actuación de la empresa subcontratada, asegurándose que el personal propio que trabaje para la empresa subcontratada firme y cumpla con los Standard de conducta.	
<b>4. ¿Están incluidos en el contrato las siguientes obligaciones de comunicación?</b>	
4.1 Personas de contacto por ambas partes para la gestión de hechos derivados del servicio.	
4.2 Canales / métodos de comunicación entre las personas de contacto.	



4.3 La comunicación de la terminación del contrato se deberá realizar por escrito y deberá ser enviada en mano, vía e-mail, correo postal o por fax.

La comunicación se entiende recibida de manera efectiva cuando:

- Si es enviada en mano cuando sea entregada en la dirección y sellada.
- Si es enviada por e-mail, dos días laborales después de la fecha de envío.
- Si es enviada por correo aéreo, cinco días laborales después de la fecha de envío.
- Si es enviada por fax, cuando se complete la confirmación correcta de la transmisión.

## 5. ¿Están incluidos los siguientes procedimientos de monitorización del servicio?

5.1 Nivel de cumplimiento del servicio, incluyendo un nivel mínimo aceptable de calidad del servicio.

5.2 Acuerdos para la monitorización y el reporte de la consecución óptima del servicio así como de cualquier variación respecto a los niveles de calidad de prestación predeterminados, existiendo la obligación de comunicación a la Entidad o a un tercero autorizado por la misma.

En cualquier caso deberá existir obligación de comunicación inmediata por parte del proveedor a la Entidad en el caso de que suceda cualquier contingencia que afecte de modo significativo al normal desarrollo de la prestación del servicio, con el objetivo de que se ponga en marcha el plan de remediación / contingencias conjunto.

5.3 Frecuencia de los informes de consecución de objetivos así como de las fechas límite para su confección y envío.

5.4 Procedimientos alternativos de monitorización tal y como:

- Creación de comités conjuntos de seguimiento de calidad.
- Revisiones periódicas por parte de personal del proveedor / de la entidad / de un experto independiente.

5.5 Derechos de acceso del cliente, sus auditores y las Entidades Supervisoras para revisar / auditar la exactitud de la información elaborada por el prestador de servicios (así como en su caso de los proveedores subcontratados por el mismo para la prestación del servicio) sin necesidad de realizar un preaviso al proveedor.

5.6 Acciones a tomar en el caso de no se alcancen los objetivos de consecución predeterminados (Indemnizaciones).

5.7 Gestión de las posibles reclamaciones

## 6. ¿Están especificados los términos de contraprestación monetaria a pagar por la Entidad al proveedor de servicios? Los mismos deben incluir:

6.1 Si el servicio deberá ser remunerado a través de transferencia bancaria reflejada en factura u otro medio.

6.2 En el caso de servicios con precios prefijados debería existir una tarifa o escala de precios establecida. Si el precio está basado en costes reales deberá de estar especificado el método de cálculo.

6.3 Fechas de pago en el caso de sea relevante

6.4 Procedimiento para procurar y establecer el precio de servicios adicionales dentro del marco contractual establecido.