ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

OBJETO:

“Prestación del servicio de Servicio de suministros, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral para el Fondo Nacional del Ahorro.”

21 de junio 2023

COLOMBIA, BOGOTA D.C.

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

1. PERSONAL MINIMO REQUERIDO

Durante la ejecución del contrato se requiere el siguiente personal, con el fin de asegurar el correcto desarrollo y proyección de las diferentes actividades asociadas al mismo.

ROL	CANTIDAD
Líder técnico y de operación de grupo de soporte en sitio	1
Administrador Soporte infraestructura red LAN nivel 1	1
Administrador Soporte infraestructura red LAN nivel 2	1
Administrador infraestructura seguridad informática perimetral nivel 1	1
Administrador infraestructura seguridad informática perimetral nivel 2	1
Administrador Soporte infraestructura red LAN / Seguridad	1
Gestor monitoreo y servicios	1
Administrador cableado estructurado y red eléctrica de puestos de trabajo	2
Gestor integral de soporte a servicios de usuario final	1
Gestor de proyectos	1
Analista de arquitectura operatividad LAN y gestor de incidentes	1
CANTIDAD DE PERSONAL	**12**

Tabla 1. Personal Mínimo Requerido.

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

EL CONTRATISTA garantizará que, en todos los casos, el personal vinculado al proyecto de FNA, firmará un acuerdo de confidencialidad, el cual se pactará juntamente con el FNA y que pretende proteger la autoría de la información, generada durante la ejecución del contrato.

El servicio será prestado por el contratista utilizando el equipo de trabajo propuesto y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación con aquellos, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo y/o el contratista y el Fondo Nacional del Ahorro, bajo los siguientes lineamientos:

- El personal debe estar 100% dedicado a la operación del FNA y su labor debe realizarse en presencialmente según la maya de turno que apruebe al supervisor del contrato.

- Durante la ejecución del contrato, el supervisor del contrato designado por el FNA podrá solicitar cambio del personal del proyecto, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.

- El contratista se compromete a asignar y mantener al servicio del proyecto el personal que se relaciona en su propuesta como parte de su equipo de trabajo y cualquier reemplazo deberá ser previamente aprobado por el FNA, caso en el cual, el nuevo profesional deberá acreditar igual o superior experiencia y formación académica, a las establecidas en el presente documento.

- En el evento de retiro de algún miembro del equipo durante la ejecución del contrato, éste deberá ser reemplazado en un término no mayor a ocho (8) días hábiles a partir del siguiente día al retiro del personal, por otro profesional que cumpla con el mismo o mejor perfil exigido. Sin embargo, cualquier cambio deberá ser previamente anunciado, estar plenamente justificado y deberá contar con la aprobación escrita del supervisor del contrato por parte del Fondo Nacional del Ahorro.

- El contratista debe disponer como mínimo con la cantidad y perfil profesional relacionado a continuación para el desarrollo del contrato; sin que ello condicione al Contratista para contar con personal adicional para temas de relevos por vacaciones (aplica si el contrato es suscrito por una vigencia superior a 12 meses), enfermedades, cubrimiento de horarios, disponibilidad y escalamientos acorde a la estrategia que el Contratista defina en pro de calidad del servicio ofrecido.

- El contratista debe cumplir el marco regulatorio aplicable, así como las políticas y requisitos que en materia de seguridad de la información y Ciberseguridad sean aplicables a EL CONTRATISTA, incluyendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

2. ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
1	Líder técnico y de operación de grupo de soporte en sitio	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	Cinco (5) años	Experiencia mínima de cinco (5) años en administración de proyectos de telecomunicaciones o coordinación de soporte a infraestructura tecnológica TI, cuyo alcance contemple temas relacionados con componentes de red LAN y seguridad informática. Como parte de la experiencia mínima debe contar con tres (3) años de experiencia específica como coordinador o líder de grupos de trabajo de soporte técnico.	Debe tener Certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, certificación CCNP, capacitación o certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, Certificación PMP o especialización en gerencia de proyectos o especialización en gestión de proyectos o especialización en administración/gerencia de proyectos de TI o especialización en gestión de infraestructura tecnológica. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNP correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta CCNP Enterprise o Data Center o Security.	100%
1	Administrador Soporte infraestructura red LAN nivel 1	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	un (1) año	Experiencia mínima de un (1) año en soporte y administración de equipos de red LAN marca CISCO.	Debe tener mínimo certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, CCNA Routing & switching, capacitación o certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, conocimiento de herramientas de administración y monitoreo de redes. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:	100%

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
					• Se acepta certificación CCNA Routing & switching correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta la renovación CCNA con el anterior soporte CCNA Routing & switching. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta Cisco Certified Specialist-Enterprise Core	
1	Administrador Soporte infraestructura red LAN nivel 2	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	Dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en soporte y administración de equipos de red LAN y telefonía. Como parte de la experiencia mínima debe contar con un (1) año de experiencia específica en soporte y administración de equipos de telefonía marca CISCO y un (1) año de experiencia específica en soporte y administración de equipos de red LAN marca CISCO.	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, certificación CCNA o superior, certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, conocimiento de herramientas de administración y monitoreo de redes. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNA o superior correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta la renovación CCNA. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta Cisco Certified Specialist-Collaboration Core o Cisco Certified Specialist - Collaboration Cloud & Edge Implementation o Cisco Certified Specialist - Collaboration Applications Implementation o Cisco Certified Specialist o Cisco	100%

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
					Certified Specialist-Enterprise Core	
1	Administrador infraestructura seguridad informática perimetral nivel 1	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en soporte y administración de equipos de seguridad informática. Como parte de la experiencia mínima debe contar con un (1) año de experiencia específica en administración de equipos de seguridad marca CISCO.	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, certificación CCNA security, capacitación o certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, y capacitación en sistemas de seguridad informática o en sistemas de gestión de la seguridad de la Información basado en ISO27001. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNA security correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta la renovación CCNA con el anterior soporte CCNA security. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta Cisco Certified Specialist - Security Core (SCOR) o Cisco Certified Specialist - Network Security Firepower o Cisco Certified Specialist - Network Security VPN Implementation (SVPN)	100%
1	Administrador infraestructura seguridad informática perimetral nivel 2	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en soporte y administración de equipos de seguridad informática marca CISCO. Como parte de la experiencia mínima debe contar con un (1) año de experiencia específica en administración de Firewall tipo appliance marca CISCO.	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, certificación CCNA security y capacitación en sistemas de seguridad informática o en sistemas de gestión de la seguridad de la Información basado en ISO27001.	100%

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
					Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNA security correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta la renovación CCNA con el anterior soporte CCNA security. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta Cisco Certified Specialist - Security Core (SCOR) o Cisco Certified Specialist - Network Security Firepower o Cisco Certified Specialist - Network Security VPN Implementation (SVPN)	
1	Administrador Soporte infraestructura red LAN / Seguridad	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	Dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en soporte y administración de equipos de red LAN y seguridad. Como parte de la experiencia mínima debe contar con un (1) año de experiencia específica en soporte y administración de equipos de red Lan y Seguridad marca Cisco	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, certificación CCNA o superior, certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, conocimiento de herramientas de administración y monitoreo de redes. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNA o superior correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta la renovación CCNA. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta Cisco Certified Specialist-Collaboration Core o Cisco Certified Specialist -	100%

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
					Collaboration Cloud & Edge Implementation o Cisco Certified Specialist - Collaboration Applications Implementation o Cisco Certified Specialist o Cisco Certified Specialist-Enterprise Core	
1	Gestor monitoreo y servicios	Tecnólogo en sistemas o administración de sistemas o profesión afín.	un (1) año	Experiencia mínima de un (1) año en gestión de requerimientos, análisis de procesos de configuración de TI, administración de equipos de cómputo y servicios informáticos.	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior.	100%
2	Administrador cableado estructurado y red eléctrica de puestos de trabajo	Técnico electrónico o técnico en electricidad o profesión afín	dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en soporte de redes eléctricas y de cableados estructurados.	Debe tener capacitación en instalación de cableado o temas afines.	100%
1	Gestor integral de soporte a servicios de usuario final	Técnico electrónico o técnico en electricidad o profesión afín o Tecnólogo en sistemas o administración de sistemas o profesión afín.	un (1) año	Experiencia mínima de un (1) año de soporte de primer nivel en servicios informáticos.	Conocimiento de herramientas de MS Office, conceptos de cableado estructurado y eléctrico.	100%
1	Gestor de proyectos	Ingeniero sistemas o ingeniero electrónico o profesión afín.	dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en temas relacionados con la gestión de proyectos de infraestructura tecnológica de redes y comunicaciones respecto a indicadores, riesgos operativos, niveles de servicios (NS), gestión de calidad y generación de	Debe tener certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior y capacitación en gestión de proyectos basado en PMI® o sistemas de gestión de la seguridad de la Información basado en ISO27001.	100%

ANEXO 6
PERSONAL MINIMO REQUERIDO Y ROLES DEL PERSONAL

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
Cantidad	**Rol a desempeñar**	**Título Obtenido**	**Tiempo transcurrido desde la expedición de la matricula profesional o desde la culminación del pensum académico según aplique de acuerdo con la normatividad vigente.**	**Experiencia específica**		**% de dedicación en la duración de la etapa del contrato**
				Como/En:	**Requerimiento particular**	
PERFIL						
				documentación técnica de control y arquitectura.		
1	Analista de arquitectura operatividad LAN y gestor de incidentes	Ingeniero de Sistemas o profesión afín	dos (2) años	Experiencia mínima de dos (2) años en proyectos de diseño o implementación de proyectos de redes LAN y seguridad informática. Como parte de la experiencia mínima debe contar con un (1) año de experiencia específica en administración de equipos CISCO de red LAN y seguridad informática. El analista de arquitectura operatividad LAN y gestor de incidentes debe: - Ser el punto focal de incidentes mayores - Análizar y evaluar la integración de nuevos servicios o equipos que implemente la Entidad sobre la red LAN y seguridad informática perimetral. - Efectuar evaluación y propuesta de mejoras sobre diseño de la red LAN y seguridad informática perimetral administrada. - Efectuar acciones de diagnóstico cuando se presenten incidentes que causen indisponibilidad en la RED LAN o seguridad informática perimetral y propender por corregir el incidente en el menor tiempo posible (independiente de que se abra en paralelo caso de soporte al fabricante).	Debe tener Certificación ITIL foundation versión 3.0 o superior, capacitación o certificación IPV6 proporcionada por empresa diferente a la empresa laboral, certificación CISCO preferiblemente asociadas a diseño. Acorde con las actualizaciones del modelo de certificación que rige a partir de febrero de 2020 se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones: • Se acepta certificación CCNP correspondiente al anterior modelo de certificación. • Con el nuevo modelo de certificación se acepta CCNP Enterprise o Data Center, o Security o alguna de las certificaciones de especialista relacionadas a continuación Cisco Certified Specialist - Enterprise Design Cisco Certified Specialist - Enterprise Core Cisco Certified Specialist - Enterprise Advanced Infrastructure Implementation	100%

NOTA 1: Los perfiles anteriormente descritos, serán de carácter obligatorio durante la ejecución del contrato, por lo cual, el contratista, lo deberá tener en cuenta y considerarlo en su totalidad, al momento de elaborar su cotización y posterior oferta económica.

El Contratista deberá entregar para verificación y aprobación del supervisor del contrato en los cinco (5) primeros días hábiles después de la firma del acta de inicio, el detalle del equipo de trabajo (hojas de vida, soportes que acrediten estudios y experiencia) de acuerdo

con las especificaciones y perfil definido en el presente numeral; así mismo deberá allegar los acuerdos de confidencialidad sobre el manejo de la información.

Para la validación de los perfiles se verificará que el contratista anexe en su momento, acta de grado de los estudios superiores, copia de las certificaciones, matricula o tarjeta profesional y certificación del consejo profesional vigente, para personas que hayan realizado los estudios de pregrado o postgrado en el exterior, deberán allegar los soportes que acrediten la convalidación de los estudios realizados ante el Ministerio de Educación.

- ✓ Para acreditar la experiencia del equipo de trabajo deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

1. Las certificaciones aportadas deben establecer claramente el tiempo en el cual se realizó la ejecución de las actividades.
2. Se evaluará como experiencia, única y exclusivamente la referida o incluida en la propuesta y para ser tenida en cuenta, deberá cumplir con lo aquí solicitado y estar acompañada de los respectivos documentos soporte.
3. La experiencia acreditada será contabilizada hasta la fecha de expedición de la certificación, en el caso que ésta sea anterior a la fecha de terminación de las actividades que se pretenda acreditar.
4. Si el proponente es el mismo que certifica la experiencia del profesional propuesto, además de esta certificación, deberá presentar fotocopia legible del contrato suscrito entre el proponente y la persona, a través del cual se evidencie el vínculo contractual. En caso de no existir contrato suscrito, deberá allegar una certificación de la junta directiva o junta de socios (la que corresponda) con el visto bueno del revisor fiscal, o adjuntar una certificación expedida por el proponente, acompañada del visto bueno del revisor fiscal o contador.
5. Cada profesional se debe proponer para un solo rol dentro de la propuesta presentada.
6. En caso de que el proponente se presente para los dos grupos que componen el presente proceso, los profesionales propuestos deben ser diferentes para cada grupo.
7. Las certificaciones que acrediten la experiencia del personal propuesto se considerarán expedidas bajo gravedad de juramento.
8. En caso de que el proponente llegue a presentar más de una hoja de vida y sus soportes para cualquiera de los cargos solicitados, sólo se verificará la primera hoja de vida de acuerdo con el orden de folios de la propuesta y las demás no serán tenidas en cuenta.
9. Las certificaciones firmadas por el mismo personal profesional propuesto, es decir, las auto certificaciones o declaraciones extra-juicio, no serán tenidas en cuenta.
10. El FNA podrá solicitar aclaraciones a los documentos que acreditan la experiencia de los profesionales propuestos, siempre y cuando con las mismas no se mejore la oferta en sus aspectos ponderables.

11. Para efectos de contabilizar los tiempos requeridos, sólo se contarán una vez aquellos períodos “traslapados”, es decir, aquellos que se sobrepongan o que se hayan desarrollado en un mismo lapso de tiempo por la misma persona.
12. Podrá acreditarse la experiencia profesional y la experiencia específica en una misma certificación.
13. La formación del personal ofrecido debe ser acreditada mediante la presentación de fotocopia del diploma o acta de grado de cada título de formación obtenido.
14. Adicionalmente, cuando se trate de profesionales en ingeniería, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 12 de la Ley 842 de 2003, para efectos de acreditar la experiencia, se deberá presentar fotocopia de la tarjeta profesional de ingeniero.
15. Para efectos de acreditar la experiencia profesional se tendrá en cuenta cada régimen particular señalado por el ordenamiento jurídico para el ejercicio de la respectiva profesión.
16. No podrán formar parte del equipo de trabajo quienes hayan actuado como asesores y/o consultores del FNA, en las etapas de planeación y/o estructuración del presente proceso de selección.

- ✓ Las certificaciones, constancias o cualquier otro documento que acredite la experiencia del equipo humano requerido, deberán ser expedidas por quienes directamente los contrataron o por la entidad para la que se realizaron los trabajos y en los que éstos participaron. La documentación presentada para la acreditación de la experiencia del equipo de trabajo deberá permitir en conjunto la verificación de la siguiente información:

    a. Periodo de vinculación (Fecha inicial y Fecha Final expresadas en día, mes y año)
    b. Fecha de expedición de la certificación expresada en día, mes y año.
    c. Tipo de Vinculación contractual.
    d. Certificación en papel membretado y firmado por el representante legal o la persona autorizada.
    e. Actividades y/o funciones por cada uno del cargo(s), rol(es) o perfil(es) desempeñado(s) que acrediten la experiencia específica requerida en el perfil.
    f. En los casos que el proponente presente auto certificaciones del personal requerido, se debe adicionar copia del contrato que certifique la vinculación, así como del contrato suscrito con la entidad pública o privada contratante de los servicios.
    g. En caso de no existir contrato suscrito entre el oferente y su personal propuesto, deberá allegar una certificación de la junta directiva o junta de socios (la que corresponda) con el visto bueno del revisor fiscal, o adjuntar una certificación expedida por el proponente, acompañada del visto bueno del revisor fiscal o contador.
    h. Las certificaciones que acrediten la experiencia del personal propuesto se considerarán expedidas bajo gravedad de juramento

i. Las certificaciones firmadas por el mismo personal profesional propuesto, es decir, las auto certificaciones o declaraciones extra-juicio, no serán tenidas en cuenta

- ✓ Adicional debe proveer todo el personal idóneo y calificado de profesionales según los perfiles descritos en el presente documento, con el fin de ejecutar la prestación de los servicios contratados, lo cual será verificado por la supervisión, cumpliendo con lo siguiente:

a. Incluir todo el personal adicional no contemplado en el presente documento que sea necesario para el cumplimiento del contrato sin costo alguno para el FNA.
b. Replantear los roles (*actividades asignadas*) bajo los perfiles exigidos cuando las necesidades del servicio lo exijan, sin que ello implique costos adicionales para el FNA, contando con el visto bueno del supervisor del contrato.
c. Reemplazar al personal por otro que reúna los mismos o mejores requisitos, perfiles, calidades y experiencia de aquel que sea reemplazado cuando se presenten los siguientes eventos:
   - ➢ En caso de incapacidad, licencia de trabajo, caso fortuito o calamidad doméstica superior de 3 días. El recurso debe suministrarse a más tardar el siguiente día de presentarse el evento.
   - ➢ En caso de renuncia definitiva, vacaciones o licencia superior a 15 días, el recurso debe ser suministrado en un término no superior a 8 días hábiles a la ocurrencia del hecho.
d. Dar cumplimiento a las políticas y estándares definidos por la entidad para preservar y proteger la infraestructura de TI y la información digital indicadas en el Proceso GT-GGT-PR-005 GESTION DE CONTROLES DE ASEGURAMIENTO INFORMATICO, y asegurar que su personal las cumpla, así como los demás procedimientos establecidos por la Entidad, de lo cual se realizará el respectivo seguimiento mensual en las reuniones de Seguimiento.
e. Cambiar, de mutuo acuerdo o a solicitud del FNA, el personal que no cumpla con la prestación o calidad de los servicios acordados contractualmente. Cualquier modificación, adición o remplazo será llevado a cabo bajo la responsabilidad exclusiva del contratista y no podrá perjudicar el desempeño o las operaciones del servicio; estos cambios se deberán informar oportunamente y deben ser autorizados por el FNA.
f. En caso de que la entidad requiere apoyo de personal en horas no laborales por necesidad del servicio, estás deberán ser asumidas por el proveedor sin costo alguno para el FNA.