

**ANEXO 1  
ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

Yo, ....., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ....., con RUC ....., de conformidad con lo establecido en la NORMATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, numeral 14, literal b, i: “Niveles mínimos de calidad del servicio acordado”, me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL GERENCIADA DE LA CFN B.P. A NIVEL NACIONAL**, conforme a:

<b>Mecanismos activos de protección</b>	<b>Nivel de disponibilidad Solicitado (%)</b>
Cortafuegos (Firewall) de siguiente generación en un esquema de Alta Disponibilidad (HA) en modo Activo /Pasivo, tanto en Quito como en Guayaquil.	99,80%
Balanceo de carga de enlaces para tráfico saliente	99,80%
Acceso VPN IPSEC, VPN SSL	99,80%
Filtrado de navegación Web con inspección de contenido SSL	99,80%
Control de Aplicación con mecanismos y firmas para Anti-Bot	99,80%
Protección contra Intrusos (IPS)	99,80%
Antivirus Perimetral	99,80%
Antivirus y Antispam para correo electrónico	99,90%
Web Application Firewall con protección de contra ataques distribuidos de denegación de servicio (DDOS) a nivel de aplicación.	99,90%
<b>Componentes de Control y Administración</b>	<b>Nivel de disponibilidad Solicitado (%)</b>
Sistema de Analítica y Manejo avanzado de Reportes	99,80%
Sistemas de Emulación de Incidentes de Seguridad (sandboxing)	99,90%

- Periodo de Evaluación: Mensual.

Los tiempos de indisponibilidad del servicio serán contabilizados desde el momento de notificación del incidente al Centro de soporte del proveedor

**Esquema de atención:**

La atención requerida para Cambios e Incidentes que pueden ocurrir durante la prestación del servicio deberá considerar los siguientes requerimientos mínimos.

**Gestión de Cambios:**

Descripción	Respuesta inicial	Tiempo de ejecución
Cambios sobre módulos gestionados por el proveedor: configuraciones de software base (firmware), configuraciones de alta disponibilidad, configuraciones de gestión y configuraciones de red.	4 horas a partir de la notificación en el Centro de soporte del proveedor	Hasta 24 de horas de ejecución contra conformidad de CFN B.P.
Consultas generales que el personal de CFN B.P. requiera sobre la validez de una configuración sobre módulos que contemplen administración compartida.	4 horas a partir de la notificación en el Centro de soporte del proveedor	Hasta 24 de horas de ejecución contra conformidad de CFN B.P.
Asistencia y acompañamiento en cambios sobre todas las funcionalidades del servicio: módulos con gestión compartida y módulos con gestión del proveedor.	4 horas a partir de la notificación en el Centro de soporte del proveedor	Deberá ser dentro de 48 Horas, después de que CFN B.P. lo solicite al centro de soporte del proveedor.

**Gestión de Incidentes:**

**Prioridades de atención y resolución de Incidentes:**

- **Prioridad Alta:** Cuando el servicio o equipo se encuentre caído lo cual impacta a la disponibilidad. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su resolución es de 1 hora. El proveedor deberá mantener informado al contratante cada cuatro (4) horas hasta la estabilización del servicio durante las siguientes 72 horas de reportado el incidente, que será el tiempo máximo para cerrarlo.
- **Prioridad Media:** Cuando se tenga una degradación en el servicio; pero está aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su resolución es de 2 horas. El proveedor deberá mantener informado al contratante cada ocho (8) horas hasta la estabilización del servicio durante las siguientes 72 horas de reportado el incidente, que será el tiempo máximo para cerrarlo.
- **Prioridad Baja:** Cuando no hay afectación a la disponibilidad del servicio o no hay degradación del servicio, pero se requiere ejecutar un mantenimiento. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su resolución es de 8 horas. El proveedor deberá mantener informado al contratante cada día hasta la estabilización del servicio durante las siguientes 72 horas de reportado el incidente, que será el tiempo máximo para cerrarlo.

**Tiempo de resolución en caso de necesitar cambio de partes o piezas:**

- Una vez determinado el diagnóstico del daño por parte del proveedor, el tiempo máximo para solución para el reemplazo de partes o piezas es “Siguiente Día Calendario”. Entendiendo que la reparación incluye las siguientes actividades: identificación de la causa, acciones correctivas y el restablecimiento del estado normal de operatividad; es decir, que el problema detectado haya sido resuelto en su totalidad.

**Niveles de escalamiento:**

- **Primer nivel:** Mediante atención telefónica o correo electrónico; la CFN B.P. realizará el seguimiento respectivo del caso reportado
- **Segundo nivel:** El contratista deberá proporcionar soporte local en sitio; para ello, el contratista deberá contar con técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la infraestructura objeto del proceso de contratación
- **Tercer nivel:** Cuando sea requerido, el contratista, escalará el caso al siguiente nivel de soporte en un Centro Internacional de Soporte Técnico del fabricante. El número de caso

asignado por el Centro Internacional de Soporte Técnico del fabricante deberá ser proporcionado al cliente para efectos de seguimiento, y será obligación del Contratista mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a los técnicos del cliente.

**Penalizaciones:**

- En caso de existir incumplimiento en los tiempos de atención o resolución de incidentes, definidos en el SLA, la contratante descontará de los pagos mensuales los valores que correspondan.
- Los costos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de cada uno de los servicios se calcularán de acuerdo a la tabla indicada en la sección de multas.

-----  
**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR  
COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 2**  
**ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

Yo, ....., en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de ....., de profesión ....., con número de cédula ....., me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, numeral 14.b.v: Transferencia del conocimiento del servicio contratado y entrega de toda la documentación que soporta el proceso o servicio”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, deberá incluir en su oferta un “ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS”, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Brindar una transferencia de conocimientos basada en la administración de los equipos bajo el esquema solicitado de administración compartida, por lo cual deberá ser interactiva, exponiendo las limitaciones de los permisos asignados al personal de la Gerencia de Tecnología de la Información.
- La transferencia de conocimientos se deberá realizar dentro del primer trimestre contado a partir de la suscripción del contrato.
- La transferencia de conocimientos se la realizará como mínimo a 6 funcionarios de la CFN B.P indicados por el Administrador del contrato, está se brindará en las instalaciones del contratista en la ciudad de Quito, deberá tener un mínimo de 20 horas y debe incluir el material didáctico y físico emitido a los participantes.
- La transferencia de conocimientos debe ser realizada por el personal capacitado y calificado del contratista de manera presencial.
- La transferencia de conocimientos debe ser coordinada por el administrador del contrato.
- Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos, el Contratista deberá entregar certificados de participación, el mismo que debe contener: tema, número de horas de duración, nombre del instructor con su firma y sello de la empresa contratista y deberá ser entregado, máximo a los 3 días posteriores a la realización de dicha transferencia.
- La transferencia de conocimientos no tendrá costo adicional para la CFN B.P.

-----  
**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 3**  
**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS**

Yo, ....., en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de ....., de profesión ....., con número de cédula ....., me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, numeral 14.b.vi: La confidencialidad de la información y datos”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, deberá incluir en su oferta un “ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS”, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Será responsabilidad del Contratista el guardar absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la CFN B.P. que acceda o le sea confiada en virtud de la ejecución, desarrollo o cumplimiento del contrato, inclusive la información que pueda ser expuesta debido a vulnerabilidades en los sistemas de la CFN B.P.
- La inobservancia de lo manifestado dará lugar a que la Corporación Financiera Nacional B.P. ejerza las acciones legales, civiles y penales correspondientes determinadas en el Código Orgánico Integral Penal.
- El contratista será responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que empleare para la ejecución del contrato.
- El contratista guardará absoluta confidencialidad sobre la información en caso de que llegara a conocer información confidencial de la institución, no pudiendo reproducirla, generarla o difundirla en ninguna forma después de la suscripción del contrato.
- El contratista no podrá asistir a entrevistas o sustentar el caso ante ningún medio de comunicación, a menos que reciba autorización escrita del representante legal de la CFN B.P., caso en el cual deberá preparar su exposición conjuntamente con la máxima autoridad, debiendo sustentar la posición institucional de la CFN B.P. con prudencia, evitando el menoscabo de la imagen institucional.
- El contratista se compromete a que el personal a su cargo guarde el mismo nivel de confidencialidad sobre la información recibida con el mismo grado de cautela con el que protege su propia información.

-----  
**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 4**

**ACUERDO DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DEL CONOCIMIENTO, PRODUCTOS, DATOS E INFORMACIÓN**

Yo, ....., en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de ....., de profesión ....., con número de cédula ....., me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, numeral 14.b.vii: Derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información, cuando aplique” de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, deberá incluir en su oferta un “ACUERDO DE PROPIEDAD INTELECTUAL” donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que, de ser el caso, resulten de la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la CFN B.P. y no podrán ser divulgados total o parcialmente por el profesional y/o por los profesionales que participen en la ejecución del contrato.
- La CFN B.P. podrá hacer uso que considere conveniente y sea aplicable, de los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo con los intereses institucionales.
- La CFN B.P. podrá realizar el registro en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) cuando lo considere conveniente y sea aplicable, para los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo con los intereses institucionales.

-----  
**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 5**  
**ACUERDO DE EQUIPO DE TRABAJO Y SUPERVISOR DEL CONTRATO**

Yo, ....., en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de ....., de profesión ....., con número de cédula ....., me comprometo a prestar los servicios acorde a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX .- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, numeral 14.b.viii: “Definición del equipo de contraparte y supervisor del contrato tanto de la institución del sistema financiero como del proveedor”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, deberá incluir en su oferta un “ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y SUPERVISOR DEL CONTRATO” donde estipule como mínimo lo siguiente:

..... (indicar el nombre de la empresa) cuenta con el siguiente personal técnico:

**Supervisor de contrato (1)**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**Arquitecto de solución (1)**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**Ingeniero especializado en seguridad (2)**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

-----  
**FIRMA DEL OFERENTE, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR  
COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 6  
GARANTÍA TÉCNICA**

Yo, ....., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ....., con RUC....., en relación al proceso de contratación para la “**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL GERENCIADA DE LA CFN B.P. A NIVEL NACIONAL**”, constituyo a favor de la Corporación Financiera Nacional B.P. la presente GARANTÍA TÉCNICA sobre la renovación que se contemplan dentro de los términos de referencia, por lo que declaro bajo juramento y en pleno conocimiento de las consecuencias legales que conllevan faltar a la verdad, que:

En mi calidad de Contratista certifico que el servicio correspondiente a la “**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PERIMETRAL GERENCIADA DE LA CFN B.P. A NIVEL NACIONAL**”, cumple con los requisitos exigidos por la Corporación Financiera Nacional B.P., en su calidad de Contratante.

**GARANTÍA**

La garantía ofrecida incluye:

- El buen funcionamiento y disponibilidad del servicio de la Herramienta de antivirus y cifrado de información.
- El cumplimiento de todos los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, actualizaciones y soporte (Técnico y operativo) para la Herramienta de antivirus y cifrado de información.
- Actualización de las versiones de Software, Firmware, Parches de Seguridad o soporte, durante la vigencia del servicio.
- Los gastos de transportación derivados del cumplimiento de la presente garantía para la atención de incidentes y/o servicios reportados previamente.
- Asistencia técnica de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios.
- Asistencia operativa de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios.

**COBERTURA**

Esta garantía tendrá una cobertura de:

- 2 años y tendrá concordancia con la vigencia del contrato suscrito entre las partes

**VIGENCIA DE LA GARANTÍA**

- La GARANTÍA TÉCNICA, entrará en vigencia desde el XX de XXXX de 20XX hasta el XX de XXXX de 20XX.

Particular que se pone en conocimiento para los fines pertinentes.

-----  
**FIRMA DEL PROVEEDOR, SU REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO O PROCURADOR  
COMÚN (según el caso)**

(LUGAR Y FECHA)