**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, Literal b, numeral i: “Niveles mínimos de calidad del servicio acordado;”, me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO,** conforme a**:**

El contratista de acuerdo 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 b., i: Niveles mínimos de calidad del servicio acordado”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, deberá incluir en su oferta un “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO” suscrito por el oferente, donde se estipule como mínimo lo siguiente:

• Tiempos de respuesta y reparación para el servicio: o El servicio de mantenimiento correctivo por parte del oferente debe contemplar los 365 días del año, incluyendo fines de semana y feriados, es decir se realizará en modalidad 24x7x365 (Todos los días del año).

* La atención en sitio y el esquema de reposición de la parte o equipo a reemplazar será máximo hasta el siguiente día hábil en modalidad 8x5xNBD (8 horas al día, 5 días a la semana con tiempo de atención máximo al día siguiente).
* La reposición de partes y piezas se realiza mediante garantía técnica del oferente.
* Los tiempos de indisponibilidad del servicio serán contabilizados desde el momento de notificación del incidente al contratista.

**Prioridades y tiempos de atención:**

Para los servicios de mantenimiento correctivo, estos serán ejecutados bajo el esquema de atención y por el tipo de prioridad o severidad:

La prioridad o severidad será definida por CFN B.P. de acuerdo al conocimiento que tiene del impacto hacia el negocio.

• **Prioridad Alta:** De carácter “Urgente”. Cuando el servicio o equipo se encuentre “caído” o el impacto sobre la operación es crítico lo cual impacta a la disponibilidad. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido para atender la situación. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución es de 8 horas laborables.

• **Prioridad Media**: De carácter “Importante”. Cuando se tenga una degradación en el servicio o aspectos importantes de la operación se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de los servicios; pero está aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. Todas las partes involucradas se comprometen a dedicar recursos de tiempo completo, de acuerdo al nivel adquirido para resolver la situación El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución es de 16 horas laborables.

• **Prioridad Baja:** Cuando no hay afectación a la disponibilidad del servicio o no hay degradación del servicio, pero se requiere ejecutar un mantenimiento, se requiere información o asistencia para instalación o configuración. Todas las partes involucradas se comprometen a entregar recursos para entregar la información del soporte o requerimiento solicitado. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución es de 24 horas laborables.

**Nivel de escalamiento:**

• **Primer nivel:** Mediante atención telefónica o correo electrónico; la CFN B.P. realizará el seguimiento respectivo del caso reportado.

• **Segundo nivel:** El oferente deberá proporcionar soporte local o remoto en sitio; para ello, el oferente deberá contar con personal especializados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la infraestructura objeto del proceso de contratación.

**Tiempo de resolución:**

• El tiempo máximo para solución o reparación en el caso de daños físicos del equipamiento tecnológico con el que se brinda los servicios de telecomunicaciones contratados; así como para el reemplazo de partes o piezas es “Siguiente Día Hábil”.

Para el resto de “**Prioridades y tiempos de atención**”.

* El contratista deberá tener una herramienta de ServiceDesk, para apertura de casos de atención y soporte técnico desde su portal web.
* El contratista deberá presentar adjunto con su oferta un procedimiento claro para abrir casos de atención y soporte técnico, que se lo podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o desde el portal web del contratista (ServiceDesk).
* El contratista debe mencionar que, como parte de la garantía técnica, están en capacidad de proveer partes y piezas en caso de que se presenten daños en los componentes de los equipos objeto de esta contratación durante la vigencia del contrato.

**Penalizaciones:**

En caso de existir incumplimiento en los tiempos de atención o resolución de incidentes, definidos en el SLA; los mismos serán descontados de los pagos correspondientes.

**-------------------------------------------------------**

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 2**

**ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

El contratista de acuerdo a lo señalado en el Libro I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, 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 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”, me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO**:

**Generalidades**

* El contratista debe comprometerse a brindar la transferencia de conocimientos en las instalaciones de la CFN B.P. Quito para mínimo cuatro (4) funcionarios, debidamente coordinadas con el Administrador del contrato.
* La transferencia de conocimientosdeberá ser teórica y práctica, a través del personal técnico del contratista, para lo cual se deberá brindar todas las facilidades requeridas.
* El personal técnico designado por el contratista brindará una transferencia de conocimientos donde se exponga de manera práctica los temas inherentes a la administración, gestión, configuración y resolución de problemas (troubleshooting) de la plataforma tecnológica objeto de la presente contratación.
* La transferencia de conocimientospara la plataforma de almacenamiento y respaldo a disco, tendrá una duración de mínimo 16 horas, se deberán cubrir los siguientes módulos: o Descripción de las tareas de mantenimiento de la plataforma de almacenamiento

* Descripción de las tareas de mantenimiento de la plataforma de respaldo a disco
* Troubleshooting de la plataforma

• La transferencia de conocimientos se la realizará dentro del primer semestre contado a partir de la suscripción del contrato.

• Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos el contratista deberá entregar a la CFN B.P. la siguiente documentación: o Certificados de transferencia de conocimientos emitido a los participes

* Control de asistencia
* Se deberá entregar los certificados de participación, máximo a los 03 días laborables posteriores a la finalización de la transferencia de conocimientos.

**-------------------------------------------------------**

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 3**

# ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS

El contratista de acuerdo a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS, 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, ARTÍCULO 20, 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”, me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO**:

• 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 sean 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 el contratista empleare para la ejecución del presente 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.

• El contratista y sus técnicos se comprometen a suscribir un acuerdo de confidencialidad previo a la suscripción del contrato.

**-------------------------------------------------------**

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 4**

# ACUERDO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista de acuerdo a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PROVADO, 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 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” me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO**:

* De ser aplicable, los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que 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 PROVEEDOR, 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 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, Literal b; numeral viii: “Definición del equipo de contraparte y administrador del contrato tanto de la entidad controlada como del proveedor”, me comprometo a brindar el servicio contratado en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO:**

Supervisor de contrato.-

Nombre completo:

Nivel de estudio:

Titulación académica:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Técnicos especializados.-

Nombre completo:

Nivel de estudio:

Titulación académica:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Es importante mencionar que el presente acuerdo deberá ser firmado por cada persona.

**-------------------------------------------------------**

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 6**

**INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROVEEDOR**

Yo, ........................................., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de …………………..…………, con RUC .............................., indico la información de contacto para brindar el servicio en relación al proceso de contratación de la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO,** conforme a**:**

Nombre de la empresa:

Persona de contacto:

Dirección:

Ciudad:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Portal/sitio web:

**-------------------------------------------------------**

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 7**

**Compromiso de participación del personal técnico**

Yo, .........................................(nombres completos), con número de cédula …………, me comprometo con la empresa …………………… (*indicar el nombre de la empresa*), a prestar mis servicios en calidad de …………………. (indicar el cargo a ejercer dentro del proyecto), en caso de adjudicación del proceso de **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA PLATAFORMA DE ALMACENAMIENTO Y RESPALDO A DISCO.**

Lugar, fecha

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

*Nota: Este formulario deberá estar firmado por cada personal asignado para este proceso/proyecto.*