**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 DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** conforme a**:**

* Periodo de Evaluación: semestral

1. **Tiempos de respuesta y reparación para el servicio**

El servicio de soporte técnico y mantenimiento se realizará en modalidad 7x24x365 (Todos los días y horas del año) para los casos de prioridad Alta en ambientes productivos.

1. **Prioridad de Servicio de Soporte:**

* Incidentes de Nivel crítico (No permiten continuar con el trabajo, o existe pérdida o duplicidad de información trascendental para el subsistema): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un tiempo máximo de 1 hora de reportado el incidente.
* Incidentes de Nivel alto (No permiten continuar con el trabajo de una parte del sistema, sin que exista pérdida o duplicidad de información trascendental): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 4 horas después de reportado el incidente.
* Incidentes de Nivel medio (Puede salir el proceso como está y se puede corregir en el camino): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 6 horas después de reportado el incidente.
* Incidentes de Nivel bajo (Problemas que no afectan el funcionamiento del sistema y se puede seguir trabajando con normalidad): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 8 horas después de reportado el incidente.

1. **Nivel de escalamiento para los incidentes:**

* Primer nivel: Apertura de caso en la mesa de servicios del proveedor; 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 plataforma.
* Tercer nivel: Cuando sea requerido, el contratista escalará el caso de soporte al fabricante. El caso asignado de soporte técnico escalado al fabricante deberá ser proporcionado al administrador para efectos de seguimiento, y será obligación del contratista mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a la CFN B.P.

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

**FIRMA DEL PROVEEDOR, 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 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 GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, Literal b, numeral v: “Capacitación, en los casos que aplique, del servicio contratado y entrega de toda la documentación que soporta el proceso o servicio asociado a los procesos críticos;”, me comprometo a realizar la transferencia de conocimientos en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** conforme a**:**

* Brindar una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga temas de administración y configuración de plataforma de alta disponibilidad, en la cual se considere como mínimo la administración del componente, su funcionamiento, comandos para validar las configuraciones básicas, gestión de logs para solventar incidentes que se presenten.
* La charla de transferencia de conocimientos se la realizará al menos a 4 funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P.
* La charla tendrá una duración de al menos ocho (8) horas.
* Se entregará los medios de instalación y la documentación técnica y de usuario asociado a las nuevas versiones en formato digital en un CD.
* La transferencia de conocimiento se realizará por el especialista de los productos SAP Sybase, y de manera presencial.
* Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos, se entregará el acta de transferencia de conocimientos, certificados de participación, el mismo que contendrá: tema, número de horas de duración, nombre del instructor con su firma y sello de la empresa y deberá ser entregado, máximo a los 3 días posteriores a la realización de dicha trasferencia.
* La CFN BP definirá la localidad en donde se realizará las transferencias de conocimientos, de acuerdo con su conveniencia.
* La fecha y horario para las transferencias de conocimientos será coordinada entre las partes dentro del primer semestre.
* La transferencia de conocimientos, no tendrá costo adicional para la CFN B.P.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 3**

**GARANTÍA TÉCNICA**

Yo, ........................................., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………, con RUC…………………. , en relación al proceso de contratación para la “**RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE”,** 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 **“RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE”**, 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 los productos SAP SYBASE del presente proceso.
* El cumplimiento de todos los servicios de mantenimiento, actualizaciones de los productos SAP SYBASE.
* Actualización de las versiones de los productos SAP SYBASE, durante la vigencia del servicio.

**COBERTURA**

Esta garantía tendrá una cobertura de:

* 760 días.

**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)

**ANEXO 4**

# ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS

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 GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, Literal b, numeral vi: “Confidencialidad de la información y datos;”, me comprometo a mantener la confidencialidad de la información y datos en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** conforme a**:**

* Será mi responsabilidad guardar absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la Corporación Financiera Nacional B.P. que acceda o sean confiadas en virtud de la ejecución, desarrollo o cumplimiento de la orden de servicio, inclusive la información que pueda ser expuesta debido a vulnerabilidades en los sistemas de la Corporación Financiera Nacional 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.
* Seré responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que empleare para la ejecución del contrato.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 5**

# ACUERDO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

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 GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, Literal b, numeral vii: “Derechos de propiedad intelectual, cuando aplique;”, me comprometo en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** conforme a**:**

Los derechos de propiedad intelectual, se realizará considerando los puntos que se detallan a continuación:

* 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 Corporación Financiera Nacional B.P. y no podrán ser divulgados total o parcialmente por el profesional y/o por los profesionales que participen en la ejecución de la orden de servicio.
* La Corporación Financiera Nacional 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 genere durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.
* La Corporación Financiera Nacional B.P. podrá realizar el registro en el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales (SENADI) o quien haga sus veces, cuando lo considere conveniente y de ser aplicable, para los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 6**

# 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 contar con el personal para brindar el servicio en relación al proceso de contratación para la **RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** conforme a**:**

Supervisor de contrato.-

Nombre completo:

Nivel de estudio:

Titulación académica:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Especialista Técnico.-

Nombre completo:

Nivel de estudio:

Titulación académica:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 7**

**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 para la **RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS SAP SYBASE,** 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 8**

**Compromiso de participación y confidencialidad 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.

Así mismo me comprometo a:

* Guardaré absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la CFN B.P. que acceda o me 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.
* Guardaré 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
* No podré 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 deberé preparar 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

Lugar, fecha

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

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

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