**Anexo 1**

**Acuerdo de nivel de servicio (SLA)**

Yo, ........................................., en mi calidad de persona natural / REPRESENTANTE LEGAL de ……………………, de profesión .............................., con número de cédula …………., me comprometo a prestar los servicios de mi representada 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 b., i: Niveles mínimos de calidad del servicio acordado, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos:

En el acuerdo de nivel de servicio se incluye como mínimo lo siguiente:

* Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de datos e Internet
* Periodo de Evaluación: mensual
* Disponibilidad mínima mensual de los enlaces 99,6%

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

El servicio de soporte técnico deberá ser en modalidad de 24x7x365 (24 horas al día, 7 días a la semana por 356 días del año).

Los tiempos de indisponibilidad del servicio serán contabilizados desde el momento de notificación del incidente al Centro de Atención del contratista y en caso de incidentes, desde la llamada al contacto del escalamiento del contratista.

**Prioridad de Servicio de Soporte**:

Los servicios de soporte, deberán ejecutarse bajo el esquema de atención y por el tipo de prioridad o severidad

La prioridad o severidad será definida por la CFN B.P de acuerdo al conocimiento que tiene del impacto hacia el negocio, y conforme al siguiente esquema:

**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 resolver la situación.

El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución es de **1 hora**.

**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 esta 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 **2 horas**.

**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 brindar los recursos necesarios 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 **4 horas**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridad | Medio de Comunicación | Tiempo de Solución | Entregable |
| ALTA | Vía telefónica y/o correo electrónico al contacto indicado por el proveedor para constancia y registro respectivo | 1 hora posterior al reporte | Informe de trabajos realizados asociados al ticket de atención respectivo. |
| MEDIA | Vía telefónica y/o correo electrónico al contacto indicado por el proveedor para constancia y registro respectivo | 2 horas posterior al reporte | Informe de trabajos realizados asociados al ticket de atención respectivo. |
| BAJA | Vía telefónica y/o correo electrónico al contacto indicado por el proveedor para constancia y registro respectivo | 4 horas posterior al reporte | Informe de trabajos realizados asociados al ticket de atención respectivo. |

**Nivel de escalamiento para los incidentes:**

* **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 o remoto en sitio; para ello, deberá contar con personal especializado 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 de Soporte Técnico. El número de caso asignado por el Centro de Soporte Técnico deberá ser proporcionado a la Contratante para efectos de seguimiento, y será obligación del mantener informado del estado/progreso en la resolución del caso, a los técnicos de la Contratante.

**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 requerimientos los tiempos de atención y solución, van como se menciona en el numeral ii prioridad del servicio de soporte.

**Penalizaciones:**

Las multas se impondrán por retardo en la ejecución de las obligaciones contractuales conforme al cronograma elaborado por las partes, así como por incumplimientos de las demás obligaciones contractuales, las que se determinarán por cada día de retardo; las multas se calcularán sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato. En todos los casos, las multas serán impuestas por el administrador del contrato, y el fiscalizador, si lo hubiere, el o los cuales establecerán el incumplimiento, fechas y montos.

Y en caso de existir incumplimiento en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), en los tiempos de atención o resolución de incidentes, definidos en el mismo, la CFN B.P., retendrá los valores económicos definidos en la Tabla No. 1. Niveles de disponibilidad, y, en otros casos aplicará los términos definidos en el contrato. El detalle se encuentra en el apartado que corresponde a multas.

**Tabla No.** 1 Niveles de disponibilidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **% de Disponibilidad mensual** | **Horas mensuales fuera de servicio** | **Valor mensual** |
| **Desde**  | **Hasta** | **Desde** | **Hasta** |  |
| 100,00 | 99,6 | 0,0 | 2,88 | 0% |
| 99,59 | 99,3 | 2,89 | 5.04 | 10% |
| 99,29 | 93 | 5.05 | 50.4 | 20% |
| 92,99 | 75 | 50,5 | 180 | 30% |
| 74,99 | 0 | 180.1 |   | 50% |

**Nota:** Tabla calculada tomado como referencia un mes de 30 días.

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 requerimientos los tiempos de atención y solución, van como se menciona en el numeral ii prioridad del servicio de soporte.

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

**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 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., v: Transferencia del conocimiento del servicio contratado y entrega de toda la documentación que soporta el proceso o servicio esencialmente en aquellos definidos como críticos”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, el contratista deberá cumplir con lo establecido en el **“ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS”**,

En el acuerdo de transferencia de conocimientos se incluye como mínimo lo siguiente:

* El personal técnico designado por el contratista, deberá brindar la respectiva transferencia de conocimientos donde se exponga la administración, operación, y monitoreo de la plataforma de comunicaciones instalada en la CFN B.P.
* La transferencia de conocimientos se deberá realizar dentro del primer semestre contado a partir de la suscripción del contrato.
* La transferencia de conocimientos se deberá realizar como mínimo a 4 funcionarios de la CFN B.P. en las instalaciones del Contratista en la ciudad de Quito o Guayaquil y deberá tener un mínimo de 4 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, presentado en la oferta, de manera presencial.
* La transferencia de conocimientos debe ser coordinada por el administrador y/o supervisor 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 proveedora y deberá ser entregado, máximo a los 3 días posteriores a la realización de dicha trasferencia.
* Como entregable de esta fase también deberá presentarse el listado de asistencia con firmas de los participantes, la duración en horas y el nombre del instructor, misma que debe ser entregada como máximo los 3 días posteriores a la realización de dicha trasferencia.
* La trasferencia 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 PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGOS OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTÍCULO 14, b., vi. “Confidencialidad de la información y datos”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, el Contratista deberá cumplir con lo establecido en el **“ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS”**

En elacuerdo de confidencialidad de la información y datos se incluye 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.
* El contratista y sus técnicos se comprometen a firmar un acuerdo de confidencialidad previo a la suscripción del contrato.

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

**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 b., vii: Derechos de propiedad intelectual, productos, datos e información, cuando aplique” de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, el Contratista deberá cumplir con lo establecido en el **“ACUERDO DE PROPIEDAD INTELECTUAL”,**

En el acuerdo de propiedad intelectual se incluye 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 Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) 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 CONTTROL 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., viii: Definición del equipo de contraparte y administrador/supervisor del contrato tanto de la entidad controlada como del proveedor”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, el contratista deberá cumplir con lo establecido en el **“ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ADMINISTRADOR/SUPERVISOR DEL CONTRATO”**

En el acuerdo del equipo de trabajo y administrador/supervisor del contrato se incluye como mínimo las siguientes obligaciones:

* Designar un supervisor de contrato / proyecto por parte del proveedor.
* Definir el equipo de trabajo designado para brindar el servicio.

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

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

(LUGAR Y FECHA)