**Anexo 1**

**Acuerdo de nivel de servicio**

YO, ........................................., con número de cédula …………., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………., con RUC …………………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 GESTION DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, Numeral 14.b.i: *“Niveles mínimos de calidad del servicio acordado”*, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, bajo las siguientes consideraciones:

* **Periodo de Evaluación**

El periodo de evaluación de este SLA es semestral.

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

Las actividades de soporte técnico se realizarán considerando horarios laborables, modalidad 9x5 (9 horas a la semana, 5 días laborables).

* **Prioridades y tiempos de atención**

**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 atención es de 2 horas.

**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 atención es de 4 horas.

**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 atención es de 8 horas.

* **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 en sitio; para ello, deberá contar con técnicos certificados (de acuerdo con el apartado de Experiencia del Personal Técnico) para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la infraestructura objeto del proceso de contratación.

**Tercer nivel:** Cuando así lo requiera, 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 a la CFN B.P. para efectos de seguimiento, y será obligación del contratista mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a los técnicos de la CFN B.P.

* **Tiempo de resolución**:

El tiempo máximo para solución o reparación de incidentes; es “siguiente día laborable”. Entendiendo por reparación la identificación de la causa, las acciones correctivas y el restablecimiento del estado normal de operatividad; es decir, que el problema detectado haya sido resuelto en su totalidad. Los tiempos serán contabilizados desde el registro de la notificación del incidente por parte del administrador del contrato.

* **Multas**

Por cada día de retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales por parte del Contratista o en el caso de existir incumplimiento en los tiempos de atención o resolución de incidentes definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio SLA, la CFN B.P. descontará el 1 por 1000 (uno x mil) del valor que corresponda al total del contrato, sin considerar los impuestos de ley. Estos valores serán descontados de los pagos correspondientes que contempla el contrato.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 2**

**Acuerdo de transferencia de conocimientos**

YO, ........................................., con número de cédula …………., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………., con RUC …………………, 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: *“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;”*, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, bajo las siguientes consideraciones:

* El contratista deberá brindar al menos una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga la administración, operación y uso del sistema para cada uno de los roles definidos para la presente contratación (funcional, parametrizador, consultas y administrador de seguridad), duración mínima 2 horas.
* La charla de transferencia de conocimientos se la realizará a 4 funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P. indicados oportunamente por el administrador del contrato.
* La fecha y horario para la charla de transferencia de conocimiento será coordinada entre el contratista y el administrador del contrato, dentro del primer semestre de vigencia del contrato.
* La transferencia de conocimiento deberá ser realizada por el mismo personal técnico calificado en la oferta del proveedor.
* Como productos entregables el Contratista deberá entregar a la CFN B.P. los certificados de participación a los talleres, y el listado de asistencia de los funcionarios seleccionados, en plazo no mayor de cinco (5) días laborables una vez que haya finalizado la transferencia de conocimientos.

Asimismo y para una efectiva transferencia de conocimientos el contratista, sin costo adicional para la CFN B.P., deberá realizar las actividades que se detallan a continuación:

* Se establecerá, en coordinación con el administrador del contrato y el contratista, un cronograma de talleres para la transferencia de conocimientos, donde se detalle las fechas, participantes y objetivos de los talleres. Se deberá generar actas de reunión por cada taller como soporte de su ejecución.
* Se llevarán a cabo talleres para la transferencia de conocimientos de usuarios funcionales.
* Se llevarán a cabo talleres para la transferencia de conocimientos de usuarios parametrizadores.

* Se llevarán a cabo talleres para la transferencia de conocimientos de usuarios técnicos.
* Se entregará un Manual de Usuario Parametrizador.
* Se entregará un Manual de Usuario Funcional íntegro, cronológico y secuencial para el manejo del sistema y su funcionalidad.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 3**

**Acuerdo de confidencialidad de la información y datos**

YO, ........................................., con número de cédula …………., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………., con RUC …………………, me comprometo a prestar los servicios de conformidad con lo previsto 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 las Normas de la Superintendencia de Bancos, bajo las siguientes consideraciones:

* Será responsabilidad del contratista 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 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) (COLOCAR PIE DE FIRMA COMPLETO)**

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 4**

**Acuerdo de derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información**

YO, ........................................., con número de cédula …………., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………., con RUC …………………, me comprometo a prestar los servicios de conformidad con lo previsto 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, cuando aplique”* de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, bajo las siguientes consideraciones:

* De ser aplicable, los informes, materiales didácticos, 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 el uso que considere conveniente y según sea aplicable, de los informes, materiales didácticos, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.
* La CFN B.P. podrá realizar el registro en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) cuando lo considere conveniente y de ser aplicable, de los informes, materiales didácticos, conocimientos, productos, datos; e, información que se generen durante la ejecución del contrato, de acuerdo a los intereses institucionales.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 5**

**Acuerdo de equipo de trabajo y supervisor del contrato**

YO, ........................................., con número de cédula …………., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………., con RUC …………………, 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 administrador del contrato tanto de la entidad controlada como del proveedor”,* de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, bajo las siguientes consideraciones:

…………………… *(Indicar el nombre de la empresa)* cuenta con el siguiente personal técnico designado:

**Supervisor de contrato**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**Técnico Financiero**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**Especialista de Tecnología**

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**

**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.

\*Lugar, fecha

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

\*Nombre completo:

\*Número de cédula de identidad:

*\*Nota: Este formulario deberá estar firmado por cada profesional parte del personal técnico asignado para este proyecto.*