**Anexo 2**

**Acuerdo de nivel de servicio**

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 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:

* Periodo de evaluación: semestral

Tiempos de respuesta y reparación para el servicio:

El servicio de soporte técnico y 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 fabricante que será gestionada por el oferente.

Los tiempos de indisponibilidad del servicio serán contabilizados desde el momento de notificación del incidente al Centro de Atención (ServiceDesk) del contratista.

**Prioridades y tiempos de atención:**

Para los servicios de soporte, 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 resolver la situación. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución es de 4 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 6 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 8 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.
* **Tercer nivel:** Cuando sea requerido, el oferente, 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 al cliente para efectos de seguimiento, y será obligación del proveedor mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a los técnicos del cliente.

**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 apartado de “**Prioridades y tiempos de atención**”.
* El Oferente deberá tener una herramienta de ServiceDesk, para apertura de casos de atención y soporte técnico desde su portal web.
* El oferente 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 oferente (ServiceDesk).
* El oferente 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, la contratante descontará los valores definidos en la tabla correspondiente. Los mismos serán descontados de los pagos correspondientes.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 3**

**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 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” suscrito por el oferente, donde se estipule, lo siguiente:

**Generalidades**

•Presentar por escrito los planes de transferencia de conocimientos, lo cual debe incluir el nombre de los cursos oficiales del fabricante y temario de estos, también debe incluir fechas tentativas, considerando que la transferencia de conocimientos debe realizarse dentro del primer semestre contado a partir de la suscripción del contrato.

•El oferente debe comprometerse a brindar la transferencia de conocimientos en las instalaciones de la CFN B.P. GYE para mínimo seis (6) funcionarios, debidamente coordinadas con el Administrador del contato.

•La transferencia de conocimientos deberá ser teórica y práctica, a través del personal técnico del oferente, para lo cual se deberá brindar todas las facilidades requeridas.

•El personal técnico designado por el oferente 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 conocimientos para la infraestructura de telefonía, tendrá una duración de mínimo 20 horas, se deberán cubrir los siguientes módulos:

o Descripción de las tareas de mantenimiento de la solución de telefonía

o Administración y configuración de RST para la supervivencia.

o Calidad de Servicio sobre la solución implementada.

o Implementación de aplicaciones y funcionalidades

o Implementación de políticas y despliegues en la solución ofertada

o Implementación del manejo y administración del Ancho de Banda

o Troubleshooting de la solución implementada

• La transferencia de conocimientos sobre el manejo de los teléfonos convencionales, se la realizará mediante 4 talleres (uno por cada tipo de teléfono). La duración mínima es de 2 horas por cada tipo de teléfono

•La transferencia de conocimientos para videoconferencia, tendrá una duración de mínimo 20 horas, se deberán cubrir los siguientes módulos:

o Descripción de las tareas de mantenimiento de la solución de videoconferencia

o Calidad de Servicio sobre la solución implementada.

o Implementación de aplicaciones y funcionalidades

o Implementación de políticas y despliegues en la solución ofertada

o Implementación del manejo y administración del Ancho de Banda

o Troubleshooting de la solución implementada

•La transferencia de conocimientos para Automatización de salas, tendrá una duración de mínimo 10 horas, se deberán cubrir los siguientes módulos:

o Descripción de las tareas de mantenimiento de la solución de automatización de salas

o Administración y uso de los equipos para automatización de salas

o Implementación de aplicaciones y funcionalidades

o Troubleshooting de la solución implementada

•La transferencia de conocimientos requerida deberá incluir el respectivo material de estudios y todas las facilidades para su desarrollo.

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

•Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos el oferente deberá entregar a la CFN la siguiente documentación:

o Temario de los cursos a realizarse

o Certificados de transferencia de conocimientos emitido a los participes

o Control de asistencia

o Se deberá entregar los certificados de participación, máximo a los 3 días laborables posteriores a la finalización de la transferencia de conocimientos.

o Se deberá incluir una guía o brouchure o tríptico de uso de los equipos para cada teléfono entregado, así como un manual rápido digital para cada uno.

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

**FIRMA DEL OFERENTE, 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 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, 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” suscrito por el oferente, donde se estipule como mínimo lo siguiente:

• Será responsabilidad del oferente 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 oferente será responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que el oferente empleare para la ejecución del presente contrato.

• El oferente 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 oferente 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 oferente 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 oferente 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 5**

**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 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” suscrito por el oferente, donde se estipule como mínimo lo siguiente:

• 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 OFERENTE, 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 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 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 ADMINISTRADOR/SUPERVISOR DEL CONTRATO” suscrito por el oferente, donde se estipule como mínimo lo siguiente:

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

Supervisor de contrato. -

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Líder Técnico en el producto. -

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Técnico de sistemas en el producto. -

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Técnico de sistemas en el producto. -

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 7**

**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.*

**Anexo 8**

**Formulario de contactos**

Nombre de la empresa:

Persona de contacto:

Dirección:

Ciudad:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Portal/sitio web: de atención a problemas

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**Anexo 9**

**Garantía Técnica**

Yo, ………, en mi calidad de representante legal de ………, constituyo a favor de la Corporación Financiera Nacional B.P, la GARANTÍA TÉCNICA de los servicios suministrados conforme a los términos detallados en el contrato, y acuerdo a los plazos y condiciones que exponen a continuación.

* La garantía técnica del servicio tendrá una vigencia durante el tiempo que dure el contrato; garantía que avale el buen funcionamiento y disponibilidad del servicio; para los equipos del producto del contrato para la **“Implementación de Comunicaciones Unificadas”**, en base a los términos detallados en los términos de referencia y en el contrato.
* La garantía técnica de los repuestos tendrá una duración de a partir de la fecha de la suscripción del acta de instalación, implementación y puesta en producción.
* La garantía técnica incluye actualizaciones a nuevas versiones de la plataforma objeta de esta contratación.
* La garantía técnica incluye la reposición de partes y piezas se realiza mediante garantía técnica del fabricante que será gestionada por el oferente.
* Para la garantía técnica, la CFN B.P. no tendrá un costo adicional para las actualizaciones de software, firmware, parches de seguridad o mano de obra.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

*Nota: (El proveedor adjudicatario podría incluir información que considere relevante a la garantía técnica, cumpliendo como mínimo lo indicado en el punto anterior)*

**Anexo 10**

**Manuales y catálogos técnicos de los servicios ofertados**

Yo………, en mi calidad de representante legal de………, declaro que para la presentación dela **“Implementación de Comunicaciones Unificadas”,** cuento con los respectivos manuales y catálogos técnicos de los servicios ofertados, los mismos que permitirán comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas por la CFN B.P.

|  |  |
| --- | --- |
| **Se entrega en:** | **Manual /Catálogo de:** |
| Físico: |  |
| Digital: |
| Físico: |  |
| Digital: |
| Físico: |  |
| Digital: |

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

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

(LUGAR Y FECHA)