**ANEXO 1**

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**

El oferente de acuerdo a lo señalado en el **Libro I.- NORMAS GENERALES PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÖN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, literal b, numeral 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 proveedor, donde se estipule como mínimo lo siguiente:

**Período de Evaluación:** El periodo de evaluación de este Acuerdo de Nivel de Servicio es anual.

El proveedor deberá incluir los datos de contacto acorde a los niveles de escalamiento.

Tiempos de respuesta y reparación para el servicio:

El servicio de soporte técnico se realizará en modalidad 9x5 (9 horas al día, 5 días a la semana - de lunes a viernes (8:30 a 17:30).

Prioridades y tiempos de atención a (requerimientos e incidentes):

* **Prioridad Alta:** Cuando el servicio se encuentre caído lo cual impacta a la disponibilidad. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención para los servicios críticos los cuales son determinados por la CFN B.P., es inmediato, con una atención máxima de 1 hora.
* **Prioridad Media:** Cuando se tenga una degradación en el servicio; pero ésta aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención y solución será 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 requemamiento. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su atención será de 4 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 proveedor deberá proporcionar soporte remoto o en sitio; para ello, la CFN B.P. proporcionará los accesos necesarios para este propósito.

El oferente deberá contar con técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con el software objeto del proceso de contratación. Los técnicos certificados que atiendan el soporte deberán ser los mismos presentados en la oferta.

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

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 2**

**ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

El oferente de acuerdo a lo señalado en el **Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICOS Y PRIVADOS, TITULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPITULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral 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 como mínimo lo siguiente:

* Brindar un taller de transferencia de conocimientos donde se exponga las funcionalidades del sistema objeto de la presente contratación.
* La transferencia de conocimientos se la realizará como mínimo a 12 funcionarios de la CFN B.P. ( 8 funcionales 4 técnicos) determinados por el Administrador del contrato, de la siguiente manera:
* Talleres de Operación y Funcionamiento: Para hasta 8 personas funcionales, en al menos 80 horas en los temas relacionados al funcionamiento y operación del sistema (uso, configuración, metodología, operación, entre otros).
* Talleres Técnicos: Para hasta 4 personas técnicas, en al menos 20 horas en los aspectos técnicos del sistema (instalación, estructuras de información, procesos de carga, arquitectura, entre otros).
* La fecha y horario para la transferencia de conocimiento será coordinada entre las partes, luego de la instalación y configuración del sistema, dentro de los primeros 120 días de ejecución del contrato.
* Entregar los medios de instalación y la documentación técnica y de usuario asociado a las nuevas versiones en formato digital en un CD o a través del portal WEB del fabricante.
* La Transferencia de Conocimiento debe ser realizada por personal capacitado y calificado, y el personal asignado deberá ser el mismo que presentado en la oferta.
* Como productos de la fase de Transferencia de Conocimiento, el proveedor deberá entregar a la CFN B.P. los certificados de participación en los cursos o talleres, emitido a los participantes.
* La transferencia de conocimiento debe realizarse con instructor de manera presencial en las instalaciones de CFN B.P. en la ciudad de Guayaquil.

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

**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**

El oferente 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.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral 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 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 y en especial las determinadas en los artículos del Código Orgánico Integral Penal vigente.
* El proveedor será responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que el oferente empleare para la ejecución del presente 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**

El oferente 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.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 20, Literal b, numeral 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, conocimientos, 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, conocimientos, 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 sea aplicable, para los informes, materiales didácticos, conocimientos, 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)**

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 5

GARANTÍA TÉCNICA

Yo en mi calidad de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ garantizo a la Corporación Financiera Nacional B.P. el buen funcionamiento y disponibilidad del servicio \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; así como el cumplimiento de todos los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, actualización y soporte técnico para el “SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN RIESGO DE CRÉDITO, MERCADO Y LIQUIDEZ” en base a los términos detallados en el contrato el contrato tendrá una vigencia de 365 días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del acta entrega recepción del certificado emitido por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ o impresión notariada desde el portal web de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ donde se demuestre que la CFN B.P. tiene acceso a nuevas versiones y mantenimiento por parte del proveedor.

Para la presente Garantía Técnica, la CFN B.P. no asumirá costo adicional para las actualizaciones de software, firmware, parches de seguridad, cambio de partes, piezas, accesorios o mano de obra; estos costos serán asumidos por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(LUGAR Y FECHA)