**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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** conforme a**:**

* **Niveles de incidentes y tiempos de atención**

De conformidad con los niveles de incidentes y tiempos de atención, se atenderá y gestionará la solución a la notificación sea esta técnica u operativa solicitada de acuerdo a lo siguiente:

* **Incidente nivel Alto:** Cuando el servicio o incidente no se encuentre disponible, lo cual impacta a la disponibilidad, se dará la primera respuesta para solventar el problema en 2 horas; y para la solución definitiva un tiempo máximo de 8 horas.
* **Incidente nivel Medio:** 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 dar la primera respuesta es de 8 horas, y para la solución definitiva un tiempo máximo de 16 horas.
* **Incidente nivel Bajo:** Cuando no hay afectación a la disponibilidad o degradación del servicio, pero se requiere ejecutar un mantenimiento. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta la primera respuesta para solventar el incidente es de 16 horas, y para la solución definitiva un tiempo máximo de 40 horas.
* **Nivel de escalamiento para los incidentes**

De conformidad con los niveles de escalamiento, se atenderá y gestionará la solución a la notificación solicitada de acuerdo a lo siguiente:

* **Primer nivel:** Mediante atención telefónica y/o correo electrónico; la Corporación Financiera Nacional B.P. realizará el seguimiento respectivo del caso reportado.
* **Segundo nivel:** Se proporcionará soporte local en sitio, según sea requerido, de conformidad a los niveles de incidentes establecidos en este acuerdo; la transferencia de conocimiento debe ser realizada por el Especialista Técnico de Antivirus, personal capacitado y calificado para el efecto, para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con el sistema objeto del proceso de contratación.
* **Tercer nivel:** Cuando sea requerido, se escalará el caso al siguiente nivel de soporte Nacional o Internacional autorizado de Soporte Técnico del fabricante, el número de caso asignado por el Centro Nacional o Internacional de Soporte Técnico del fabricante deberá ser proporcionado por el proveedor a la CFN B.P., para efectos de seguimiento, y será obligación del proveedor mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a través del Administrador de contrato.
* **Notificación de Incidentes**
* Para la atención de incidentes, la Corporación Financiera Nacional B.P., a través del Administrador de contrato, notificará sus pedidos vía correo electrónico, según información registrada en la INFORMACION DE CONTACTO DEL PROVEEDOR y en el contrato.
* **Tiempos de respuesta y restablecimiento del servicio**

Los tiempos de respuesta y restablecimiento del servicio, se deberá atender y gestionar la solución a la notificación solicitada de acuerdo a lo siguiente:

* El servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo se realizará en modalidad 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana, todos los días laborables del año en horario de oficina).
* El servicio de soporte operativo se realizará en modalidad 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana, todos los días laborables del año en horario de oficina).

Entendiéndose por “solución” la identificación de la causa, las acciones correctivas y el restablecimiento del estado normal de operatividad del sistema de antivirus; es decir, que el problema detectado haya sido resuelto en su totalidad.

Los tiempos serán contabilizados desde el momento de la notificación del incidente por parte del Administrador del contrato.

* **Periodo de Evaluación del SLA:**
* El periodo de evaluación de este SLA es semestral y se encuentra a cargo del Administrador del contrato, quien emitirá un informe técnico del mismo, además coordinará y notificará de este particular al Supervisor del Servicio designado por el proveedor.

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

**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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** conforme a**:**

La transferencia de conocimiento se realizará luego de cada mejora o liberación de nuevas versiones, considerando los puntos que se detallan a continuación:

* Se brindará una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga las mejoras funcionalidades incorporadas en las nuevas versiones de la Suite de seguridad ESET End Point Protection Advanced, objeto de la presente contratación, una vez que se haya actualizado la nueva versión en la CFN B.P.
* La charla de transferencia de conocimientos se la realizará a por lo menos cuatro (4) funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P. definidos a través del Administrador de contrato.
* La transferencia de conocimiento se realizará de manera presencial en la Sucursal Mayor Quito y de manera remota en la oficina Matriz Guayaquil, a través del Administrador de contrato se definirá el horario, dentro de la jornada laborable, hasta 15 días posterior a que se realice una actualización de versión de la herramienta.
* La transferencia de conocimientos contendrá la instalación, configuración, administración, utilización y operación de la Suite de seguridad ESET End Point Protection Advanced. Esta transferencia tendrá una duración mínima de 4 horas. Se brindarán los correspondientes manuales y material de estudio.
* Se entregará 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 será realizada por el Especialista Técnico de la Suite de seguridad ESET End Point Protection Advanced, personal capacitado y calificado para el efecto.
* Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimiento, se entregará a la Corporación Financiera Nacional B.P. los certificados de participación a los talleres, y el listado de asistencia en un tiempo no mayor de cinco (5) días laborables una vez que haya finalizado la transferencia de conocimientos.

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

**FIRMA DEL PROVEEDOR, 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 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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** 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 4**

# 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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** 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 5**

# ACUERDO DE EQUIPO DE TRABAJO Y SUPERVISOR DE LA ORDEN 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 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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** conforme a**:**

Supervisor de contrato.-

Nombre completo:

Nivel de estudio:

Titulación académica:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Especialista Técnico de la Suite de seguridad ESET End Point Protection Advanced.-

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 6**

**GARANTÍA TÉCNICA**

Yo, ........................................., en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de ……………………, con RUC…………………. , en relación al proceso de contratación para la “**RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS”,** 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 **“RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS”**, 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 la Herramienta de antivirus y cifrado de información.
* El cumplimiento de todos los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, actualizaciones y soporte (Técnico y operativo) para la Herramienta de antivirus y cifrado de información.
* Actualización de las versiones de Software, Firmware, Parches de Seguridad o soporte, durante la vigencia del servicio.
* Los gastos de transportación derivados del cumplimiento de la presente garantía para la atención de incidentes y/o servicios reportados previamente.
* Asistencia técnica de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios.
* Asistencia operativa de conformidad con el acuerdo de nivel de servicios.

**COBERTURA**

Esta garantía tendrá una cobertura de:

* 2 años para la herramienta de antivirus y cifrado de archivos.

**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 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 **RENOVACION DE LICENCIAS DE ANTIVIRUS Y CIFRADO DE ARCHIVOS POR DOS AÑOS,** 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.*