**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:

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

De conformidad con lo establecido 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, el contratista deberá cumplir con lo establecido en el “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO”, cuyo formulario deberá ser presentado como parte de su oferta.

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

* Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
* Periodo de Evaluación: mensual
* Disponibilidad mínima mensual del servicio 99,6%
1. **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) inclusive en días y horas no laborables.
* 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 problema, desde la llamada al contacto del escalamiento del contratista.
1. **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:

1. **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**.

1. **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**.

1. **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. |

1. **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.
1. **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 mantenimientos y soporte 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.

1. **Penalizaciones:**

Las multas se impondrán 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. 3 Niveles de disponibilidad, y, en otros casos aplicará los términos definidos en el contrato.

* **Multas**

## Las multas deberán aplicarse de la siguiente forma:

Por falta de cumplimiento de los servicios, entregables, cronograma; el oferente cancelará una multa del 1x1000 por cada día de retraso, sobre el porcentaje de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutarse conforme a lo establecido en el contrato, excepto en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, conforme lo dispuesto en el artículo 30 de la Codificación del Código Civil, debidamente comprobado y aceptado por el CONTRATANTE, para lo cual se notificará dentro quince (15) días subsiguientes de ocurridos los hechos. Una vez transcurrido este plazo, de no mediar dicha notificación, se entenderá como no ocurridos los hechos que alegue la CONTRATISTA como causa para la no ejecución de la provisión del servicio y se le impondrá la multa prevista anteriormente.

En caso de existir indisponibilidad del servicio de cada equipo/servicio, incumplimiento en los tiempos de atención o resolución de incidentes, definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios SLA, la contratante descontará los valores definidos en la tabla correspondiente al SLA. Los mismos serán descontados de los pagos correspondientes.

Los costos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de cada uno de los servicios, se calcularán de acuerdo a la siguiente tabla: (Los niveles de disponibilidad se aplicarán de manera independiente para cada equipo; para efectos de penalización se considerará el valor de cada uno.

**Tabla Nro. 4. Niveles de disponibilidad**

|  |  |
| --- | --- |
| **% de Disponibilidad mensual** | **Factor de Calidad de Servicio (FCS)** |
| **Desde**  | **Hasta** |  |
| 100,00 | 99,60 | 1.00 |
| 99,59 | 99,00 | 0.98 |
| 98,99 | 92,60 | 0.92 |
| 92.59 | 74.50 | 0.80 |
| 74,49 | 00,00 | 0.00 |

Valor a pagar =Valor mensual \*FCS

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

Si el valor de las multas impuestas llegare a superar el valor equivalente al 5% del monto total del contrato, la CFN B.P. podrá dar por terminado este contrato de manera anticipada y unilateral, y declarar incumplido al proveedor.

## El contratista autoriza expresamente a la CFN B.P. para que descuente el valor correspondiente a las multas de la o las planillas que se presenten para el pago cuando apliquen

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

**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:

De conformidad con lo establecido 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”**, cuyo formulario deberá ser presentado como parte de su oferta.

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 del data center instalado en la CFN B.P. ubicado en Guayaquil
* La transferencia de conocimientos se deberá realizar 1 vez al año, dentro del primer semestre de cada año, es decir 2 transferencia de conocimientos por la vigencia del contrato, contado a partir de la suscripción del mismo.
* La transferencia de conocimientos se deberá realizar como mínimo a 4 funcionarios de la CFN B.P. en las instalaciones de la CFN B.P. en la ciudad de Guayaquil y deberá tener un mínimo de 2 horas, deberá incluir el material didáctico y físico para 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 del contrato.
* Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos, el Contratista deberá entregar acta de transferencia de conocimientos, 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.
* La transferencia de conocimientos, no tendrá costo adicional para la CFN B.P.
* Dentro de la capacitación se incluirá el simulacro de todo el componente del SCI (sistema contra incendio) y equipos que corresponden centro de cómputo (Ver tabla 1). Este se realizará cada vez que se realice la transferencia de conocimiento, es decir 2 simulacros por toda la vigencia del contrato.

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

**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: *“***ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ADMINISTRADOR/SUPERVISOR DEL CONTRATO***”,* 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:

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

**Supervisor de contrato**

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

**Ingeniero Especializado**

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 anexo deberá estar firmado por cada profesional parte del personal técnico asignado para este proyecto.*

**Anexo 7**

**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 un vigencia durante el tiempo que dure el contrato; garantía que avale el buen funcionamiento y disponibilidad del servicio; para los equipos del Centro de Cómputo de la Corporación Financiera Nacional B.P. Matriz Guayaquil, 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 (1) año a partir de su instalación

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)*