

ANEXO 1 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 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, b.i: “Niveles mínimos de calidad del servicio acordado”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, e incluyo en la oferta para el “SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86” un “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO”, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- **Periodo de Evaluación:**
El periodo de evaluación de este SLA es semestral.
- **Tiempo para entrega del certificado emitido por el fabricante o impresión notariada desde el portal web del fabricante:**
Dentro de los primeros 15 días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato, el proveedor deberá entregar el certificado emitido por el fabricante o impresión notariada desde el portal web del fabricante, en el que se certifique que la CFN B.P. tiene acceso a nuevas versiones de firmware y soporte técnico por parte del fabricante para la plataforma de servidores HP X86.
- **Tiempos de respuesta y reparación para el servicio:**
El servicio de soporte técnico se realizará en modalidad 8X5 NBD (Siguiendo Día Laborable) para las ciudades de Quito, Guayaquil, Loja, Cuenca, Machala, Manta, Ibarra, Latacunga, Esmeraldas, Ambato y Riobamba.
- **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 registro es de 1 hora.
 - **Prioridad Media:** Cuando se tenga una degradación en el servicio; pero este aún no afecta la disponibilidad del servicio o equipo. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su registro 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 soporte técnico. El tiempo máximo transcurrido desde el reporte del incidente hasta su registro es de 8 horas.
 - Los tiempos de atención serán contabilizados desde el registro del incidente en el Service Desk del proveedor.
- **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: (*indicar el nombre de la empresa*) proporcionaré soporte local en sitio; para ello, cuento con técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la infraestructura objeto del proceso de contratación.
 - Tercer nivel: Cuando sea requerido, (*indicar el nombre de la empresa*), escalará el caso al siguiente nivel de soporte a través del Centro de Soporte de atención de casos del proveedor y asignará un número de caso, el mismo que será proporcionado a la CFN B.P. para efectos de seguimiento, y será obligación de (*indicar el nombre de la empresa*) mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso.
- **Penalizaciones:**
 - En caso de existir incumplimiento en los tiempos de atención o resolución de incidentes, definidos en el SLA, la CFN B.P. descontará el valor equivalente al (uno x mil) 1 por 1000 del valor de las obligaciones que se encuentren pendientes de ejecutar, por cada día de retraso en el cumplimiento del tiempo de atención o resolución. Estos valores serán descontados de los pagos semestrales correspondientes del servicio.

Los tiempos serán contabilizados desde el registro del incidente en el Service Desk de (*indicar el nombre de la empresa*).

FIRMA DEL OFERENTE, 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 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 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, 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 Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, e incluyo en la oferta para el **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86”** un **“ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS”**, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- (indicar el nombre de la empresa) brindará una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga administración, manejo y monitoreo de la plataforma tecnológica de servidores HP X86 objeto de la presente contratación, duración 2 horas.
- La charla de transferencia de conocimientos se la realizará a 4 funcionarios de la CFN B.P. indicados por el administrador del contrato, podrá ser realizado en las oficinas de CFN Quito o CFN Guayaquil presencialmente.
- La fecha y horario para la transferencia de conocimiento será coordinada entre las partes, dentro del primer semestre de ejecución del contrato.
- La Transferencia de Conocimiento debe ser realizada por el mismo personal técnico calificado del proveedor.
- Como productos entregables de la fase de Transferencia de Conocimiento, (indicar el nombre de la empresa) deberá entregar a la CFN B.P. los certificados de participación a los talleres, emitido a los participantes.

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

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 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 14b.vi: “Confidencialidad de la información y datos”, de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, e incluyo en la oferta para el **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86”** un “ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS”, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Es responsabilidad de (*indicar el nombre de la empresa*) el guardar absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la CFN BP que acceda o le sean confiadas 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 el Código Orgánico Integral Penal vigente.
- (*indicar el nombre de la empresa*) es responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que (*indicar el nombre de la empresa*) 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

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 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, b.vii: *“Derechos de propiedad, cuando aplique”* de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos, e incluyo en la oferta para el **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86”** un **“ACUERDO DE PROPIEDAD INTELECTUAL”** donde 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 BP 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 a 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 a los intereses institucionales.

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

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 5
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 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, b.viii: “Definición del equipo de contraparte y 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, e incluyo en la oferta para el **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86”** un **“ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y SUPERVISOR DEL CONTRATO”** donde 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:

Técnico 1.-

Nombre completo:

Número de cédula de identidad:

Lugar de residencia:

Técnico 2.-

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 asignado para este proceso/proyecto.

**ANEXO 7
COMPONENTES OFERTADOS**

COMPONENTES/SERVICIOS	Valores USD (SIN IVA)
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86	
Subtotal	

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

(LUGAR Y FECHA)

**ANEXO 8
FORMULARIO DE CONTACTOS**

Nombre de la empresa:

Persona de contacto:

Dirección:

Ciudad:

Teléfono fijo:

Teléfono móvil:

Correo electrónico:

Portal/sitio web:

**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 contrato del **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86”**, en base a los términos detallados en los términos de referencia y en el contrato.
- La garantía técnica incluye la reposición de partes y piezas que 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, depuración de logs 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)