

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Corporación Financiera Nacional B.P., es una institución financiera pública, cuya misión es impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas. Para poder cumplir con sus objetivos institucionales, usa diferentes servicios y herramientas tecnológicas para de esta manera servir a sus clientes de manera eficiente ágil y oportuna.

La CFN B.P. cuenta con una infraestructura tecnológica de servidores X86 del fabricante Hewlett-Packard (HP) que inició su funcionamiento a inicios del año 2008 con la implementación del proyecto “Consolidación de Servidores”; esta infraestructura se ha ido ampliando acorde a los requerimientos del negocio y la necesidad de proporcionar nuevos servicios informáticos.

La cobertura de soporte técnico y mantenimiento consiste en la provisión de partes y piezas en caso de deterioro o mal funcionamiento y de actualización de firmware según sea requerido.

El numeral 6 de la sección 410-09: "Mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica", subgrupo 410: "TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN", grupo 400: "ACTIVIDADES DE CONTROL" de las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público” de la Contraloría General del Estado, establece textualmente que: *"Se elaborará un plan de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica sustentado en revisiones periódicas y monitoreo en función de las necesidades organizacionales (principalmente en las aplicaciones críticas de la organización), estrategias de actualización de hardware y software, riesgos, evaluación de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad"*, considerando que la unidad de tecnología de información de cada organización será la responsable de definir y regular los procedimientos que garanticen el mantenimiento y uso adecuado de la infraestructura tecnológica de las entidades.

Adicionalmente, en el “LIBRO I: NORMATIVA SOBRE OPERACIONES, TITULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, SUBTITULO V: SEGURIDAD DE INFORMACIÓN (DIR-032-2010), CAPÍTULO I: MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SECCIÓN I: POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”, de la Normativa de la CFN B.P., Numeral “5. DE LA SEGURIDAD FÍSICA Y DEL ENTORNO, D. POLITICAS GENERALES”, Sección “Seguridad del equipamiento y documentación”, establece textualmente que: *“d) El equipamiento será provisto de mantenimiento adecuado para asegurar que su disponibilidad e integridad sean permanentes.”*

Finalmente, en el “LIBRO II: NORMATIVA SOBRE ADMINISTRACIÓN, TITULO V: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, D. POLITICAS ESPECÍFICAS”, de la Normativa de la CFN B.P., Numeral “4. Para administrar la infraestructura de TI”, establece textualmente que: *“a. Todos los componentes de hardware y software de la infraestructura de tecnología informática que soporten a las aplicaciones críticas deberán ser mantenidos en modalidad de alta disponibilidad.”*

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público” y en la “Normativa de la CFN B.P.”, es necesario extender la cobertura del soporte y mantenimiento de la infraestructura mencionada, considerando los equipos que sirven para potenciar servicios de: virtualización; procesamiento de datos en los ambientes de desarrollo, pruebas, preproducción y producción; aplicaciones de apoyo al negocio; servidor de datos institucional.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de servidores de la plataforma HP x86.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- Contar con los servicios de mantenimiento (preventivo y correctivo), soporte técnico (incluye actualización), tanto hardware como software de la plataforma HP de servidores.
- Garantizar los servicios técnicos y garantías por parte del proveedor para la plataforma de servidores HP X86.

4. ALCANCE

El ámbito de aplicación del servicio a contratar es para la plataforma de Servidores HP X86 a nivel nacional, los mismos que se encuentran distribuidos en las oficinas pertenecientes a la Corporación Financiera Nacional B.P., en las ciudades de Quito, Guayaquil, Loja, Cuenca, Machala, Manta, Ibarra, Latacunga, Esmeraldas, Ambato y Riobamba.

5. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

El listado de los servidores y sus componentes, de marca HP que dispone actualmente la CFN B.P. son:

#	Tipo	# Parte HP	# Serial	# Inventario	Descripción	Cant.	Ciudad
1	chasis	507019-B21	USE125BJTB	0211-0501009436-3	HP BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl	1	Guayaquil
2	chasis	403321-B21	USE7436WHM	No tiene	HP BLc7000 1 PH 2 PS 4 Fan Full Icde Kit	1	Quito
3	chasis	507019-B21	USE2246PMB	0112-0501010058-9	BladeSystem c7000 Enclosure G2	1	Quito
4	comunicaciones	AJ820A	CN8115A002	No tiene	HP B-series 8/12c BladeSystem SAN Switch	1	Guayaquil
5	comunicaciones	AJ820A	CN8115A017	No tiene	HP B-series 8/12c Blade System SAN Switch	1	Guayaquil
6	comunicaciones	438030-B21	MY31114YLY	No tiene	HP Blc GbE2c LY 2/3 Switch	1	Guayaquil
7	comunicaciones	438030-B21	MY31114YNK	No tiene	HP Blc GbE2c LY 2/3 Switch	1	Guayaquil
8	comunicaciones	438030-B21	MY31114YP4	No tiene	HP Blc GbE2c LY 2/3 Switch	1	Guayaquil
9	comunicaciones	438030-B21	MY31114YPE	No tiene	HP Blc GbE2c LY 2/3 Switch	1	Guayaquil
10	comunicaciones	410917-B21	MY37400XS4	No tiene	GbE2c Ethernet Blade Switch	1	Guayaquil

11	comunicaciones	AJ821A	CN8219B01P	No tiene	HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch	1	Quito
12	comunicaciones	AJ821A	CN8219B022	No tiene	HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch	1	Quito
13	comunicaciones	455880-B21	3C42170219	No tiene	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt	1	Quito
14	comunicaciones	455880-B21	3C4217021C	No tiene	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt	1	Quito
15	comunicaciones	455880-B21	3C433400W1	0114-0501011388-6	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt	1	Quito
16	comunicaciones	455880-B21	3C433400VV	0114-0501011389-5	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt	1	Quito
17	comunicaciones	AJ821B	CN8337B0J2	0114-0501011390-1	HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch	1	Quito
18	comunicaciones	AJ821B	CN8337B0H1	0114-0501011391-0	HP B-series 8/24c BladeSystem SAN Switch	1	Quito
19	librería	AJ038A	MXA107Z00D	0211-0501009443-4	HP MSL4048 2 LTO-4 Ultrium1840 FC TP Lib	1	Guayaquil
20	librería	AJ040A	DEC74103YU	0108-0501006669-4	HP MSL8096 2 LTO-4 Ultrium1840 FC TP Lib	1	Quito
21	servidor blade	603718-B21	USE1046AT6	050110063	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Quito
22	servidor blade	603718-B21	USE125BJTD	1110501094398	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Quito
23	servidor blade	603718-B21	USE125BJTE	1110501099706	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Guayaquil
24	servidor blade	603718-B21	USE125BJTF	1110501099690	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Guayaquil
25	servidor blade	603718-B21	USE22470JJ	1110501094374	ProLiant BL460c G7	1	Guayaquil
26	servidor blade	603718-B21	USE22470JK	1110501094381	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Guayaquil
27	servidor blade	641016-B21	USE346L8JT	1110501113846	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Guayaquil
28	servidor blade	641016-B21	USE346L8JS	1110501113853	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Guayaquil
29	servidor blade	603718-B21	USE125BJTC	No tiene	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Quito
30	servidor blade	603718-B21	USE1046AT7	No tiene	HP BL460c G7 CTO Blade	1	Quito
31	servidor blade	666161-B21	MXQ2310GB4	05010107795	HP BL460c Gen8 E5-2620 1P 16GB Svr	1	Quito
32	servidor blade	603718-B21	USE2246PMC	0112-0501009969-9	ProLiant BL460c G7	1	Quito
33	servidor blade	603718-B21	USE2246PME	0112-0501009970-5	ProLiant BL460c G7	1	Quito
34	servidor blade	603718-B21	USE2246PMD	0112-0501009971-4	ProLiant BL460c G7	1	Quito
35	servidor blade	603718-B21	USE204T9V5	0112-0501010059-8	ProLiant BL460c G7	1	Quito
36	servidor blade	603718-B21	USE204T9VW	0112-0501010060-5	ProLiant BL460c G7	1	Quito
37	servidor blade	603718-B21	USE204T9VV	0112-0501010061-4	ProLiant BL460c G7	1	Quito

38	servidor blade	641016-B21	USE403PCJX	00114-050101139 2-9	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
39	servidor blade	641016-B21	USE403PCJW	No tiene	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
40	servidor blade	641016-B21	USE403PCJV	00114-050101139 4-7	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
41	servidor blade	641016-B21	USE403PCJT	00114-050101139 3-8	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
42	servidor blade	641016-B21	USE403PCJS	No tiene	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
43	servidor blade	641016-B21	USE403PCJR	00114-050101139 5-6	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
44	servidor blade	641016-B21	USE346L8JR	00114-050101139 7-4	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
45	servidor blade	641016-B21	USE346L8JP	00114-050101139 6-5	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	Quito
46	servidor rack	654081-B21	USE346LDHS	050111379	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Ambato
47	servidor rack	654081-B21	USE346LDHA	050101137 7	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Cuenca
48	servidor rack	654081-B21	USE346LDHR	0114-050101137 6-0	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Esmeraldas
49	servidor rack	579237-B21	USE124NC5S	111050109 4411	HP DL360G7 CTO Server	1	Guayaquil
50	servidor rack	579237-B21	USE124NC5T	111050109 4428	HP DL360G7 CTO Server	1	Guayaquil
51	servidor rack	633405-001	2M2116021 V	501010049 8	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	1	Guayaquil
52	servidor rack	654081-B21	USE346LDHL	0114-050101137 4-2	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Ibarra
53	servidor rack	654081-B21	USE346LDHF	050111378	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Latacunga
54	servidor rack	654081-B21	USE346LDHJ	501011380	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Loja
55	servidor rack	654081-B21	USE346LDHE	501011381	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Machala
56	servidor rack	654081-B21	USE346LDH9	501011383	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Manta
57	servidor rack	633405-001	2M213601S V	0112-050101004 8-2	HP DL380G7 E5649 Base US Svr	1	Quito
58	servidor rack	642119-001	2M221901K C	No tiene	HP DL380p Gen8 E5-2630 Base US Svr	1	Guayaquil
59	servidor rack	654081-B21	USE346LDHK	050111375	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Riobamba
60	servidor rack	654081-B21	USE346LDHP	501011382	HP DL360p Gen8 8-SFF CTO Server	1	Guayaquil

6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar en su oferta de provisión de servicios, el respectivo cronograma para la realización de los mantenimientos preventivos solicitados.

El proveedor realizará el mantenimiento correctivo en coordinación con el fabricante si fuera necesario.

El servicio de soporte técnico sobre la plataforma de Servidores HP debe ser realizado por el proveedor, en conjunto con el personal técnico de la CFN B.P. en todas las localidades de la CFN B.P. en los horarios establecidos por la Institución, siendo esto 8x5 en el siguiente día laborable de acuerdo a la disponibilidad del fabricante.

6.1. ESPECIFICACIONES GENERALES

6.1.1 El oferente deberá contar con una herramienta de Service Desk, para apertura de casos de atención y soporte técnico desde su portal web.

6.1.2 El oferente deberá presentar en su oferta el respectivo procedimiento, lo suficientemente claro, para abrir casos de atención y soporte técnico; mismo que se lo podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o desde el portal web del proveedor (Service Desk).

6.2. SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO HARDWARE Y SOFTWARE

6.2.1 Se requiere de la provisión de soporte técnico por parte del fabricante HP y proveedor en la modalidad 8x5 NBD (Siguiendo Día Laborable) para los equipos de cada localidad detallados en el ítem “Información que dispone la Entidad.

6.2.2 En caso de requerirse el reemplazo de una parte de hardware, el fabricante deberá suplirla y su reemplazo se realizará en coordinación con el proveedor, quien deberá dar atención con el técnico calificado en las ciudades indicadas en modalidad 8x5.

6.3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOFTWARE

6.3.1 Para las ciudades de GYE y UIO, el proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo de los equipos detallados en el ítem “Información que dispone la Entidad”, mediante visitas técnicas semestrales, en sitio.

6.3.2 Para los servidores que se encuentran en las ciudades de Loja, Cuenca, Machala, Manta, Ibarra, Latacunga, Esmeraldas, Ambato y Riobamba el proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo semestralmente vía remota desde las oficinas de CFN B.P. de Guayaquil o Quito.

6.3.3 El servicio de mantenimiento deberá incluir por lo menos el chequeo de la revisión lógica, depuración de logs y actualización de software/firmware según sea requerido por la CFN B.P., dependiendo de las liberaciones que haga el fabricante.

6.3.4 El proveedor debe proveer la mano de obra especializada, por parte del personal técnico, que se detalla más adelante en este documento, para realizar las actualizaciones de firmware que sean requeridos por parte de la CFN B.P., para los servidores durante el periodo del contrato.

6.4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE Y HARDWARE.

6.4.1 El mantenimiento correctivo de los equipos detallados en el ítem “Información que dispone la Entidad”, deberá ser realizado directamente por personal calificado de proveedor.

6.4.2 El mantenimiento correctivo debe tener una modalidad 8x5 NBD (Siguiendo Día Laborable), obligatoriamente no tendrá que ser realizado el mismo día del incidente el mantenimiento correctivo sino que podrá ser brindado el siguiente día laborable.

6.4.3 El mantenimiento correctivo deberá incluir la solución a problemas físicos y lógicos, los cuales incluyen problemas con las configuraciones, problemas de funcionamiento, problemas asociados al diseño, problemas asociados a bugs, asesoría para optimización de configuraciones, realizar tuning, aplicar actualizaciones al software/firmware y afinamiento de la solución ofertada.

6.5. REQUERIMIENTOS POR GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SB

6.5.1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El proveedor de acuerdo a lo señalado en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TÍTULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, CAPÍTULO V.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTÍCULO 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, deberá incluir en su oferta 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).
- **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: El proveedor deberá proporcionar soporte local en sitio con los técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la infraestructura objeto del proceso de contratación.
 - Tercer nivel: Cuando sea requerido, el proveedor como canal autorizado del fabricante, deberá escalar 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 mantendrá informados del estado/progreso en la resolución del caso al administrador del contrato de la CFN B.P.
- **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 ejecutarse, 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.

6.5.2. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

El proveedor 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.- 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, deberá incluir en su oferta un *“ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS”*, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Brindar 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 vigencia 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, el proveedor deberá entregar a la CFN B.P. los certificados de participación a los talleres, emitido a los participantes.

6.5.3. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS

El proveedor 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.- NORMA DE CONTROL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTICULO 14, b.vi: *“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”*, donde estipule como mínimo lo siguiente:

- Será responsabilidad del proveedor 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 proveedor será responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que empleare para la ejecución del contrato.

6.5.4. ACUERDO DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DEL CONOCIMIENTO, PRODUCTOS, DATOS E INFORMACIÓN

El proveedor 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.- 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, 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”* 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 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 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.

6.5.5. DEFINIR EL EQUIPO Y SUPERVISOR DEL CONTRATO EN EL PROVEEDOR

El proveedor 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.- 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 administrador del contrato tanto de la entidad controlada 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 SUPERVISOR DEL CONTRATO”* donde estipule como mínimo lo siguiente:

1. Designar un supervisor del contrato por parte del proveedor
2. Definir el equipo de trabajo designado para brindar el servicio

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

- Soporte Técnico y acceso a nuevas versiones de firmware por parte del fabricante HP sobre la plataforma de servidores HP X86 por 365 días.
- Mantenimiento preventivo del proveedor sobre el software de la plataforma de servidores HP X86 por 380 días.
- Mantenimiento correctivo del proveedor sobre la plataforma de servidores HP X86 por 365 días.
- Actualización a nuevas versiones de firmware.

8. PLAZO TOTAL DE LA CONTRATACIÓN (DÍAS)

El plazo total de la contratación es de 380 días calendario, a partir de la suscripción del contrato, de acuerdo al siguiente cronograma:

- 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.
- El plazo para la vigencia del acceso a nuevas versiones y soporte técnico correspondiente a la plataforma de servidores HP X86 es de 365 días calendario *“un (1) año”*, contado a partir de la fecha de emisión del certificado del fabricante o impresión notariada desde el portal web del fabricante.
- El mantenimiento preventivo del proveedor sobre el software se lo realizará durante la vigencia del contrato, es decir 380 días calendario contados a partir de la suscripción del contrato.
- El mantenimiento correctivo será realizado por el proveedor y es de 365 días calendario *“un (1) año”*, contado a partir de la fecha de emisión del certificado del fabricante o

impresión notariada desde el portal web del fabricante.

9. FORMA DE PAGO

La CFN B.P. pagará al proveedor el valor total del contrato de acuerdo al siguiente detalle:

1.- El 90% del valor total del contrato se cancelará una vez que el proveedor haya entregado el certificado emitido por el fabricante o impresión notariada desde el portal web del fabricante donde se demuestre que la CFN B.P. tiene acceso a nuevas versiones del firmware y soporte técnico por parte del fabricante para la plataforma de servidores HP X86, previa presentación del informe de conformidad por parte del Administrador del Contrato, acta entrega recepción parcial y la factura correspondiente.

2.- La diferencia, esto es, el 10% del valor total del contrato, se pagará en dos (2) cuotas semestrales vencidas, previa entrega de los informes técnicos de los servicios de soporte técnico y mantenimiento realizados en las visitas técnicas por el proveedor, el informe de conformidad por parte del administrador del contrato y las facturas correspondientes.

- Tener en cuenta que para el último pago se deberá suscribir el acta entrega recepción definitiva.

10. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

Para la presente contratación se deberá considerar obligatoriamente el siguiente personal técnico mínimo:

Nro.	Función	Nivel de estudio	Titulación académica	Cantidad
1	Supervisor	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o comercial o finanzas o computación o telemática o electrónica o contabilidad o administración de empresas	1
2	Técnico	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o computación o telemática o electrónica	2

11. OBLIGACIÓN DE LAS PARTES

11.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- Brindar los servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo/correctivo.
- Brindar el Servicio de actualización de software/firmware según sea requerido.
- Definir el equipo y supervisor del contrato por parte del proveedor.
- Previo a la firma del contrato presentar la garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

11.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

- Brindar las facilidades y accesos correspondientes para que el personal técnico del proveedor realice las actividades de soporte técnico y mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, actualización y transferencia de conocimientos.
- La CFN B.P. delegará un administrador de contrato, el mismo que será el único canal que tomará contacto con el proveedor.

12. GARANTÍAS

El proveedor adjudicado deberá entregar una Garantía Técnica, en la que se avale el buen funcionamiento y disponibilidad del servicio; así como el cumplimiento de todos los servicios de soporte técnico y mantenimiento para la plataforma de servidores HP X86, en base a los términos detallados en el presente documento.

La garantía técnica debe estar vigente durante toda la vigencia del contrato.

Para la garantía técnica, la CFN B.P. no asumirá costo adicional para las actualizaciones de software, firmware, parches de seguridad o mano de obra; estos costos deben ser asumidos por el proveedor adjudicado.

El proveedor adjudicado deberá presentar previo a la suscripción del contrato la garantía de fiel cumplimiento del contrato, conforme a lo determinado en el art. 74 de la LOSNCP.

13. MULTAS

Por cada día de retraso en la ejecución de las obligaciones contractuales por parte del Contratista conforme a lo determinado en los SLA's, la CFN B.P. descontará por cada día de retraso, el valor equivalente al (uno x mil) 1 por 1000 del valor total del porcentaje/saldo de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato, y sin considerar los impuestos. Estos valores serán descontados de los pagos semestrales correspondientes del servicio.

14. ANEXOS

Al presente documento se adjunta:

- Acuerdo de nivel de servicio (Anexo 1).
- Acuerdo de Transferencia de conocimientos (Anexo 2).
- Acuerdo de Confidencialidad de la información y datos (Anexo 3).
- Acuerdo de derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información (Anexo 4).
- Acuerdo de Equipo de trabajo y supervisor del contrato (Anexo 5).
- Compromiso de Participación del personal técnico (Anexo 6).
- Detalle de los valores del servicio a contratar, de acuerdo a lo detallado en el apartado de productos o servicios esperados (Anexo 7).
- Formulario de Contactos (Anexo 8).

- Garantía técnica (Anexo 9)
- Requisitos mínimos y metodología de evaluación (Anexo 10)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <hr/>	 <hr/>	 <hr/>
<p>Ing. Alex Ordóñez Vélez</p> <p>Ingeniero de Soporte de Usuarios 1</p>	<p>Ing. Carlos Coba Cisneros</p> <p>Especialista en Gestión de Proyectos Informáticos</p>	<p>Ing. José Játiva Ubillús</p> <p>Gerente de Tecnologías de la Información</p>

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)

ANEXO 10
REQUISITOS MÍNIMOS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

1. PARA EL PROCEDIMIENTO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

1.1. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

El oferente deberá acreditar al menos 2 años de experiencia en la ejecución de proyectos finalizados en la provisión del Servicio de mantenimiento y soporte técnico de servidores de la plataforma HP x86, con la presentación mínima de 2 certificados de mínimo 1 año cada uno, de diferentes clientes, que sumados alcancen al menos el 20% del presupuesto referencial de la presente contratación, para lo cual deberá presentar certificados o actas de entrega recepción definitiva de contratos ejecutados durante los últimos 15 años previos a la publicación del presente procedimiento.

Los certificados deberán ser emitidos a favor del oferente y suscritos por el Representante Legal de la Entidad Contratante o la Máxima Autoridad del Área Requirente o el Administrador del contrato y debe contener por lo menos la siguiente información:

- a) Nombre de la entidad contratante;
- b) Descripción del proyecto;
- c) Periodo de ejecución del proyecto (especificar periodo) y monto;
- d) Nombre de la empresa encargada del proyecto;
- e) Dirección y número de teléfono del otorgante del certificado;
- f) Nombre y firma de la persona otorgante del certificado.

1.2. EVALUACIÓN POR PUNTAJE

Para la valoración por puntaje se observarán los siguientes parámetros:

PARÁMETRO	VALORACIÓN
Experiencia del Oferente	50 puntos
Oferta Económica	50 puntos
TOTAL	100 puntos

Solo las ofertas que cumplan con los requisitos mínimos serán objeto de evaluación por puntaje.

A continuación, se describe la metodología de evaluación por puntaje establecida para la presente contratación:

1.2.1. EXPERIENCIA DEL OFERENTE (50 PUNTOS)

No se otorgará puntaje a la experiencia mínima requerida, por ser de cumplimiento obligatorio.

Para que la experiencia presentada sea susceptible de calificación por puntaje, esta deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.

Se otorgará el máximo puntaje a la o las ofertas que presenten como experiencia adicional el monto más alto y, a las demás ofertas se asignará un puntaje directamente proporcional.

1.2.2. OFERTA ECONÓMICA (50 PUNTOS)

La Oferta Económica se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional; a menor precio, mayor puntaje.

La oferta económica deberá ser inferior al presupuesto referencial de la contratación.

Para la evaluación se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\left(\frac{\text{Precio Menor Ofertado}}{\text{de entre todos los oferentes}} \right) \times \left(\frac{50 \text{ puntos}}{\text{calificación máxima de la oferta económica}} \right)}{\text{Precio del Oferente}}$$

En caso de que existan errores aritméticos en la oferta económica, el Representante Legal o su delegado, o el Comité Especial de Contratación, según corresponda, procederá a su corrección conforme lo previsto el Reglamento Interno de Contratación de la CFN B.P.

La evaluación de la oferta económica se efectuará aplicando el “precio corregido” en caso de que hubiera sido necesario establecerlo.

2. PARA EL PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN Y SELECCIÓN

2.1. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

Para la presente contratación se deberá considerar obligatoriamente el siguiente personal técnico mínimo:

Nro.	Función	Nivel de estudio	Titulación académica	Cantidad
1	Supervisor	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o comercial o finanzas o computación o telemática o electrónica o contabilidad o administración de empresas	1
2	Técnico	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o computación o telemática o electrónica	2

2.2. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

2.2.1. SUPERVISOR

Función	Nivel de estudio	Titulación académica	Cantidad
Supervisor	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o comercial o finanzas o computación o telemática o electrónica o contabilidad o administración de empresas	1

El profesional designado como Supervisor, deberá acreditar al menos 1 año de experiencia dentro de los últimos 5 años previos a la publicación del presente procedimiento, como Coordinador, Supervisor o Administrador en la ejecución de proyectos/contratos (ejecutados y finalizados) de similares características al presente proceso de contratación, con la presentación mínima de 1 certificado que valide el tiempo de experiencia requerido.

Entiéndase como proyectos de similares características al presente proceso de contratación a los relacionados con el SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86.

La experiencia será acreditada con la presentación del respectivo certificado, en el cual se detalle al menos la siguiente información:

- Fecha de emisión del certificado,
- Nombres de la persona,
- Cargo que desempeñó la persona,
- Nombre de la contratante (personal natural o jurídica) a la que prestó sus servicios,
- Plazo (fecha de inicio y fin del proyecto),
- Descripción del proyecto en que participó (relacionado al objeto de la contratación),
- Nombre, cargo y firma legible de quien suscribe el certificado.

Los certificados emitidos por personas jurídicas, se aceptarán en tanto y cuanto sean suscritos por el representante legal, gerente general, presidente, apoderado, gerente de recursos humanos o gerentes de área de la persona jurídica que acredite la experiencia del personal.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Copia del título profesional o impresión de la página del SENESCYT, en la cual se verifique su nivel de educación.
- Un (1) certificado que demuestre que ha realizado un curso o taller en Gestión de proyectos dentro de los últimos 5 años.

2.2.2. TÉCNICO

Función	Nivel de estudio	Titulación académica	Cantidad
Técnico	Tercer Nivel	Ingeniero en: sistemas o telecomunicaciones o computación o telemática o electrónica	2

El profesional designado como Técnico deberá acreditar experiencia de al menos 1 año dentro de los últimos 5 años previos a la publicación del presente procedimiento, como Técnico en proyectos/contratos (ejecutados y finalizados) de similares características al presente proceso de contratación, con la presentación mínima de 1 certificado que valide el tiempo de experiencia requerido.

Entiéndase como proyectos de similares características al presente proceso de contratación a los relacionados con el SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA PLATAFORMA HP X86.

La experiencia será acreditada con la presentación del respectivo certificado, en el cual se detalle al menos la siguiente información:

- Fecha de emisión del certificado,
- Nombres de la persona,
- Cargo que desempeñó la persona,
- Nombre de la contratante (personal natural o jurídica) a la que prestó sus servicios,
- Plazo (fecha de inicio y fin del proyecto),
- Descripción del proyecto en que participo (relacionado al objeto de la contratación),
- Nombre, cargo y firma legible de quien suscribe el certificado.

Los certificados emitidos por personas jurídicas, se aceptarán en tanto y cuanto sean suscritos por el representante legal, gerente general, presidente, apoderado, gerente de recursos humanos o gerentes de área de la persona jurídica que acredite la experiencia del personal.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Copia del título profesional o impresión de la página del SENESCYT, en la cual se verifique su nivel de educación.
- Un certificado emitido por el fabricante de los servidores HP X86 que demuestre que ha recibido por lo menos 1 curso/taller relacionado al objeto de la presente contratación dentro de los últimos 5 años.

2.3. OTROS PARÁMETROS

Dentro del proceso de Invitación y Selección, el oferente deberá presentar junto con su oferta, los siguientes documentos:

- Con el fin de asegurar el nivel de servicio (SLA), calidad de soporte y seguimiento a los incidentes que se generen, el oferente deberá tener un Service Desk. (La mesa de servicio debe ser del oferente, no del fabricante). Debe indicar el link de acceso para aperturas de casos y número telefónico disponible para comunicación directa con el proveedor. El oferente deberá presentar en su oferta el respectivo procedimiento, lo suficientemente claro, para abrir casos de atención y soporte técnico; mismo que se lo podrá realizar mediante llamada telefónica, correo electrónico y/o desde el portal web del proveedor (Service Desk).
- Un (1) certificado vigente donde el fabricante (HP) de los servidores objeto de la presente contratación, acredite que el proveedor es un distribuidor/canal autorizado.
- Manuales y catálogos técnicos de los servicios ofertados, los mismos que permitan comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas por la CFN B.P.

- El oferente deberá presentar en su oferta debidamente suscritos, los siguientes documentos requeridos por Gestión de Riesgo Operativo – SB:
 - Acuerdo de nivel de servicio (Anexo 1)
 - Acuerdo de transferencia de conocimientos (Anexo 2)
 - Acuerdo de confidencialidad de información y datos (Anexo 3)
 - Acuerdo de derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información (Anexo 4)
 - Acuerdo del equipo de trabajo y supervisor del contrato (Anexo 5)
 - Compromiso de participación del personal técnico (Anexo 6)
 - Detalle de los valores del servicio a contratar, de acuerdo a lo detallado en el apartado de productos o servicios esperados (Anexo 7)
 - Formulario de contactos (Anexo 8)
 - Garantía Técnica (Anexo 9)

2.4. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE INTEGRIDAD Y REQUISITOS MÍNIMOS DE LA OFERTA

Parámetro	Cumple	No cumple	Observaciones
Integridad de la Oferta			
Personal técnico mínimo			
Experiencia mínima del personal técnico			
Otros parámetros			