

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE

1. ANTECEDES 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, servicios que se ofrecen a la ciudadanía a través de herramientas tecnológicas y sus aplicativos informáticos, ya sean contratadas o desarrolladas por CFN.

La Corporación Financiera Nacional B.P., para su infraestructura de core bancario COBIS, utiliza una plataforma de middleware la misma que se encuentra conformada por:

- IBM Websphere Application Server (WAS)
- IBM Websphere Manager Queue (MQ)
- IBM Load Balancer (LB)
- IBM HTTP Server (IHS)
- IBM Integration BUS (IBUS)

Siendo uno de los elementos vitales de las tecnologías de información los aplicativos informáticos, ya que en ellos se procesa la información fundamental de la Institución y de sus transacciones de negocio, convirtiéndose de esta manera en uno de los elementos más críticos al interior de la misma; un fallo de los aplicativos tiene carácter de desastre pues afecta no solamente a la organización sino también a los clientes y a otras entidades que interactúan con ella.

La Gerencia de Tecnologías de la Información ha previsto la necesidad de contar con el mantenimiento, actualización y soporte técnico especializado de la plataforma de middleware que soporta los aplicativos informáticos que corresponden al core bancario.

1.1. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

La Corporación Financiera Nacional B.P. realizó en el año 2010 inversiones para fortalecer la plataforma tecnológica de hardware, software y comunicaciones de tal manera que éstas se conviertan en facilitadoras de la consecución de los objetivos Institucionales y así poder brindar el correcto funcionamiento de la plataforma de middleware que soporta el CORE bancario COBIS y PCIE, que se encuentran en uso desde 1998 en el caso de COBIS y desde el 2002 en el caso de PCIE, de acuerdo al siguiente detalle:

- Servidores de aplicaciones IBM Websphere Application Server (WAS) en alta disponibilidad, en los cuales se encuentran desplegadas las aplicaciones de COBIS, Factoring Electrónico, Remates entre otras aplicaciones propias de CFN, que corresponden al core bancario.
- Servidores de mensajería IBM Websphere Manager Queue (MQ) en alta disponibilidad activo pasivo, los mismos que se utilizan para la mensajería que tiene la infraestructura de COBIS y aplicaciones propias de CFN.
- Servidores de IBM Load Balancer, que son los encargados del balanceo de la carga de las transacciones de negocio.
- Servidores de IBM HTTP Server (IHS), que son los encargados de recibir y enviar las peticiones HTTP correspondientes de la tecnología del core bancario.
- Servidores de integración IBM Integration BUS (IBUS), que son los encargados de la conexión entre las aplicaciones para interactuar e intercambiar datos.

La Corporación Financiera Nacional B.P. mediante contrato Nro. 004-2018 del 23 de febrero de 2018 realizó la “Contratación de los servicios de mantenimiento, renovación, actualización y soporte técnico de la plataforma IBM WAS” con un plazo de 760 días.

1.2. BASE LEGAL

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 *"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"*, por lo cual la unidad de tecnología de información de cada organización es 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 AMBIENTAL, D. POLITICAS GENERALES”, Sección “Seguridad del equipamiento y documentación”, se 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 TP”, 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.”*

De acuerdo con lo expuesto anteriormente y 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 contratar la renovación de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico de la plataforma de middleware, por la importancia fundamental que dicha plataforma soporta que es el core Bancario y poder dar un funcionamiento adecuado de los procesos y aplicativos críticos con los cuales se administra y procesa la información del negocio de la institución, la falla en cualquiera de esos componentes influirá negativamente en la continuidad de las operaciones de la Corporación Financiera Nacional B.P.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Renovación de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico de la plataforma de middleware.

3. OBJETIVOS

- Brindar oportunamente los servicios informáticos institucionales para la plataforma middleware.
- Garantizar la continuidad de los servicios técnicos y garantías por parte del fabricante del software especializado de la plataforma middleware.
- Cumplir con lo solicitado y recomendado por los Organismos de Control

4. ALCANCE

El proceso contempla la renovación de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico de la plataforma middleware que dispone la CFN B.P. que es indispensable que se encuentren activas para que funcionen de una manera óptima y que respondan a los requerimientos de información por parte de los usuarios en un tiempo adecuado

Se incluirá un paquete de al menos 30 horas de soporte técnico bajo demanda por parte de la CFN B.P.

5. METOLOGÍA DE TRABAJO Y REQUERIMIENTOS POR GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

5.1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

- El contratista realizará una visita anual (2 visitas en total) durante la vigencia del contrato para la revisión y diagnóstico del correcto funcionamiento de los componentes que conforma la plataforma de middleware, las mismas que serán registradas con hojas de control y tendrán una duración de hasta 16 horas laborables por visita, de las cuales 8 horas serán destinadas para levantamiento y recolección de información y 8 horas para análisis y elaboración del informe respectivo.

Las actividades mínimas por realizarse como parte del mantenimiento en todos los ambientes que dispone la CFN B.P. producción, contingencia, desarrollo y pruebas son:

- Respaldo de configuraciones
- Revisión de memoria asignada, espacio en disco, entre otras.
- Revisión de versiones y logs de funcionamiento
- Verificar el correcto funcionamiento de los componentes que conforman la plataforma de middleware.
- Análisis de logs de errores
- Análisis de memoria asignada con respecto a las aplicaciones desplegadas.

Con base en los resultados obtenidos, el proveedor emitirá un informe técnico por cada visita que se realice dirigido al administrador de contrato, en el que se especificará recomendaciones necesarias para el correcto funcionamiento.

- La CFN B.P. delegará un administrador del contrato, persona de la Gerencia de Tecnologías de la Información, quien será el único canal que tomará contacto con el contratista.
- Para la comunicación y atención de los incidentes reportados por la CFN B.P. se utilizará como canal las siguientes opciones:
 - Llamadas telefónicas y/o mensajes de texto
 - Mensajes de correo electrónico
 - Mesa de servicios proporcionada por el proveedor.

- Como parte del paquete de 30 horas para soporte técnico, se deberán ejecutar según la solicitud del administrador de contrato.
- Durante la vigencia del contrato de manera semestral se pagará las horas consumidas, si las 30 horas no son consumidas en el plazo de la vigencia del contrato, se le cancelará al contratista únicamente las horas efectivas consumidas y que previamente hayan sido aprobadas por el administrador del contrato.
- Será responsabilidad del contratista realizar una base de conocimiento de errores conocidos y su solución, con la información de las actividades realizadas de acuerdo al soporte técnico, la misma que será entregará con en el informe semestral.
- El contratista deberá presentar como productos entregables del soporte técnico la siguiente documentación:
 - Ordenes de trabajos debidamente firmadas por el contratista y la CFN B.P., documentos que como mínimo deben incluir el nombre de la persona que realiza el requerimiento, en nombre del técnico asignado, la fecha y hora del requerimiento, la descripción del requerimiento, la solución al requerimiento y las horas utilizadas.
 - Informe semestral en el cual se consolide todos los requerimientos que se hayan generado durante el período. En dicho informe se debe detallar cada requerimiento con las actividades realizadas, la sumatoria de las horas y minutos, de todos los requerimientos que servirá de sustento para el pago respectivo. Es importante mencionar que los minutos serán cancelados de acuerdo con una regla de tres en relación al valor unitario de cada hora.

5.2. REQUERIMIENTOS POR GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SB:

De conformidad con los requerimientos por Gestión de Riesgos Operativo conforme a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, el contratista durante la ejecución del contrato deberá cumplir con lo establecido en los acuerdos que se detallan a continuación:

A. 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: semestral
- i. Tiempos de respuesta y reparación para el servicio:**
El servicio de soporte técnico y mantenimiento se realizará en modalidad 7x24x365 (Todos los días y horas del año) para los casos de prioridad Alta en ambientes productivos.
- ii. Prioridad de Servicio de Soporte:**
- Incidentes de Nivel crítico (No permiten continuar con el trabajo, o existe pérdida o duplicidad de información trascendental para el subsistema): El proveedor deberá dar una

primera respuesta para solucionar el inconveniente en un tiempo máximo de 1 hora de reportado el incidente.

- Incidentes de Nivel alto (No permiten continuar con el trabajo de una parte del sistema, sin que exista pérdida o duplicidad de información trascendental): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 4 horas después de reportado el incidente.
- Incidentes de Nivel medio (Puede salir el proceso como está y se puede corregir en el camino): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 6 horas después de reportado el incidente.
- Incidentes de Nivel bajo (Problemas que no afectan el funcionamiento del sistema y se puede seguir trabajando con normalidad): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 8 horas después de reportado el incidente.

iii. Nivel de escalamiento para los incidentes:

- Primer nivel: Mediante atención telefónica o correo electrónico o apertura del caso en la mesa de servicios del proveedor; la CFN B.P. realizará el seguimiento respectivo del caso reportado.
- Segundo nivel: El contratista deberá proporcionar soporte local en sitio; para ello, el contratista deberá contar con técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la plataforma.
- Tercer nivel: Cuando sea requerido, el contratista escalará el caso de soporte al fabricante. El caso asignado de soporte técnico escalado al fabricante deberá ser proporcionado al administrador para efectos de seguimiento, y será obligación del contratista mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a la CFN B.P.

iv. Tiempo de resolución:

El tiempo máximo para atención o solución de incidentes; es el que se indica en el apartado “ii. Prioridad de Servicio de Soporte”. Entendiendo por solución la identificación de la causa, las acciones correctivas y el restablecimiento del estado normal de operatividad de la plataforma; es decir, que el problema detectado haya sido resuelto en su totalidad.

Los tiempos serán contabilizados desde el incidente reportado por cualquiera de los canales de comunicación con el contratista.

v. Penalizaciones:

En caso de existir incumplimiento en la ejecución de las obligaciones contractuales o 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 de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato.

B. ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

De conformidad con lo establecido en el Libro I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO 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, ARTICULO 14, numeral 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, 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:

- Brindar una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga temas de administración del componente de IBM Integration BUS (IBUS) a nivel de infraestructura, en la cual se considere como mínimo la administración del componente, su funcionamiento, comandos para validar las configuraciones básicas, gestión de logs para solventar incidentes que se presenten.
- La charla de transferencia de conocimientos se la realizará al menos a 4 funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- La charla tendrá una duración de al menos ocho (8) horas.
- El proveedor deberá entregar los instructivos personalizados correspondientes de la transferencia de conocimiento ejecutada y la documentación técnica en formato digital en un CD.
- La transferencia de conocimiento debe ser realizada por un especialista del componente de IBM Integration BUS asignado por el contratista, y de manera presencial.
- 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 y deberá ser entregado, máximo a los 3 días posteriores a la realización de dicha transferencia.
- La CFN BP definirá la localidad en donde se realizará la transferencia de conocimiento, de acuerdo con su conveniencia.
- La fecha y horario para las transferencias de conocimientos será coordinada entre las partes dentro del primer semestre.
- La transferencia de conocimientos no tendrá costo adicional para la CFN B.P.

C. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS

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 RIESGOS OPERATIVO, SECCIÓN VI.- SERVICIOS PROVISTOS POR TERCEROS, ARTÍCULO 14, b., vi. “*Confidencialidad de la información y datos*”, 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 CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS**”, cuyo formulario deberá ser presentado como parte de su oferta.

En el acuerdo de confidencialidad de la información y datos se incluye como mínimo lo siguiente:

- Será responsabilidad del contratista el guardar absoluta reserva sobre la información y las aplicaciones de propiedad de la CFN BP 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.

- La empresa contratista será responsable del cumplimiento del acuerdo por parte del personal que el contratista empleare para la ejecución del presente 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 juntamente 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.
- El contratista y sus técnicos se comprometen a firmar un acuerdo de confidencialidad previo a la suscripción del contrato.

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

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., vii: Derechos de propiedad intelectual, cuando aplique” 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 PROPIEDAD INTELECTUAL**”, cuyo formulario deberá ser presentado como parte de su oferta.

En el acuerdo de propiedad intelectual se incluye como mínimo lo siguiente:

- Los informes, materiales didácticos, código fuente, conocimientos, productos, datos; e, información que, de ser el caso, 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 con 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 con los intereses institucionales.

E. ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ADMINISTRADOR/SUPERVISOR DEL CONTRATO EN EL PROVEEDOR

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., viii: “*Definición del equipo de contraparte y administrador/supervisor 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, el contratista deberá cumplir con lo establecido en el “**ACUERDO DEL EQUIPO DE TRABAJO Y ADMINISTRADOR/SUPERVISOR DEL CONTRATO**”, cuyo formulario deberá ser presentado como parte de su oferta.

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

- Designar un supervisor de contrato / proyecto por parte del proveedor.
- Definir el equipo de trabajo designado para brindar el servicio.

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

6.1. PLATAFORMA ACTUAL

Detalle de la plataforma de middleware que dispone actualmente la CFN B.P.

COMPONENTE	VERSIÓN
IBM MQ Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	8.0.0.5
IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	8.5.0.0
IBM Integration Bus Standard Edition Idle Standby Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement	10.0.0.3
IBM App Connect Standard Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement	10.0.0.3

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

7.1. MANTENIMIENTO PLATAFORMA

7.1.1. Renovación de licencias para acceso a nuevas versiones de la plataforma de middleware:

COMPONENTE	CANTIDAD
IBM MQ Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	350
IBM WebSphere Application Server Network Deployment Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal	700
IBM Integration Bus Standard Edition Idle Standby Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement	70
IBM App Connect Standard Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement	210

- 7.1.2.** Actualización y soporte de los componentes de software: Acceso al sitio web del fabricante para la descarga de nuevas versiones, releases y parches que sean liberados por el fabricante, e instalación de estos en producción previa validación en ambiente de desarrollo. (Adicionalmente, el oferente deberá entregar cada vez se realicen nuevas liberaciones por parte del fabricante dos copias de los instaladores en DVD, esto será durante el tiempo de vigencia del contrato)
- 7.1.3.** El contratista debe garantizar que el fabricante del software proporcione a la CFN B.P. las facilidades para acceder vía Internet a soluciones de la plataforma contratada para:
- Acceso a sitio web y personalizar el contenido de soporte.
 - Obtener información actualizada de los productos.
 - Recibir notificaciones, a través de correo electrónico, sobre los temas relacionados con la plataforma que son de interés para la CFN B.P.
 - Posibilidad de visualizar el avance de casos de soporte, y ver notas de ingeniería relacionadas con el mismo.
 - Conocer cuando los casos de soporte sean escalados por el contratista hacia el Centro Internacional de Soporte.
 - Soporte actualizado, incluyendo notas técnicas, preguntas y respuestas frecuentes (FAQs), reportes de certificación y problemas e informes oficiales (White papers).
 - Manuales en línea de la solución.
 - Posibilidad de revisar bases de conocimiento, que contengan datos de casos resueltos que permitan a la CFN B.P. identificar soluciones a casos similares.
- 7.1.4.** Facilidades para descargar nuevas versiones, actualizaciones o correcciones (parches).
- 7.1.5.** El contratista debe comprometerse a contestar consultas o inquietudes puntuales del personal técnico de la CFN B.P. con respecto al funcionamiento y compatibilidad de la plataforma contratada ofertada e instalada en la CFN B.P.
- 7.1.6.** El contratista se compromete a revisar, diagnosticar o corregir en forma presencial fallas en el funcionamiento de las licencias, siempre que las mismas sean por cobertura de garantía técnica de la plataforma contratada con mantenimiento vigente.
- 7.1.7.** El contratista deberá entregar un inventario del software vigente y el soporte actualizado cuando sea requerido por la CFN B.P.

7.2. SOPORTE TÉCNICO

- 7.2.1** El contratista deberá incluir un paquete de al menos 30 horas de soporte técnico a demanda de la CFN B.P., durante el período de vigencia del contrato.
- 7.2.2** El soporte técnico se deberá brindar de forma presencial en la Sucursal Mayor Quito donde se encuentran los servidores que conforman la plataforma de middleware; sin embargo también se podrían realizar conexiones remotas de acuerdo con la necesidad de la CFN B.P.
- 7.2.3** El servicio de soporte técnico y actualización de versiones de los productos ofertados, se realizará con la debida coordinación entre el oferente y el personal asignado por la CFN B.P. que levante el requerimiento.
- 7.2.4** El contratista deberá presentar como productos entregables del soporte técnico órdenes de trabajo debidamente firmadas y el informe semestral como se detalla en la metodología de trabajo.
- 7.2.5** El servicio de soporte técnico de la plataforma se realizará con la debida coordinación entre el contratista y el administrador de la CFN B.P.

8. ENTREGABLES

Durante la vigencia del contrato el contratista deberá proporcionar al Administrador del Contrato los siguientes documentos:

Entregable	Plazo
Certificado o impresión notariada desde el portal de fabricante de los productos ofertados donde se demuestre que la CFN tiene activa las licencias de la plataforma middleware.	Treinta (30) días calendario a partir de la suscripción del contrato.
Ordenes de trabajo por el soporte técnico	Al inicio de cada soporte.
Informe detallado de las actividades realizadas del Soporte Técnico, Actualización o Mantenimiento	Máximo 5 días calendario posteriores a la realización del mismo.
Acta de Transferencia de Conocimientos, certificados de participación	3 días calendario posterior a la transferencia de conocimientos

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total de la ejecución del servicio es de 760 días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato, de acuerdo con el siguiente cronograma:

- Durante los primeros treinta (30) días calendarios 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 donde se demuestre que la CFN B.P. tiene activa las licencias de la plataforma middleware y mantenimiento por parte del fabricante y acceso a las nuevas versiones.
- El plazo para la vigencia del mantenimiento de la plataforma por parte del proveedor y soporte técnico correspondiente a los productos de la presente contratación es de 730 días (dos años calendario), contados a partir de la entrega del certificado emitido por el fabricante o impresión notariada desde el portal web del fabricante.

10. PERSONAL TÉCNICO / RECURSOS

RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE, que la Corporación Financiera Nacional B.P. requiere contratar deberá considerar como mínimo el siguiente personal técnico:

	FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TÍTULO PROFESIONAL	CANT.
1	Supervisor del contrato	Tercer Nivel	Ingeniero sistemas, comercial, finanzas, contabilidad o afines	1
2	Ingeniero especializado	Tercer Nivel	Ingeniero, Electrónico, Eléctrico, Mecánico o afines.	1

11. FORMA DE PAGO

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

- El valor correspondiente a la renovación y actualización de las licencias correspondiente

a la plataforma middleware se pagará contra entrega del certificado de activación donde se demuestre que la CFN B.P. tiene acceso a nuevas versiones y mantenimiento por parte del fabricante, acta entrega recepción parcial y la presentación de la factura correspondiente.

- El valor correspondiente al soporte técnico de la plataforma middleware, se pagará de manera semestral conforme a las horas efectivas utilizadas, entrega de los informes técnicos correspondientes de los servicios brindados, órdenes de trabajo, informe de conformidad suscrito por el administrador del contrato y la presentación de la factura correspondiente. Para el último pago se deberá suscribir el acta de entrega recepción definitiva.

Estas horas de soporte técnico serán consumidas a demanda y a necesidad de la institución.

De los pagos que se deba hacer, la contratante retendrá las multas que procedan de acuerdo con el contrato, así como las retenciones de ley que correspondan.

Todos los pagos que se hagan a la contratista por cuenta del contrato se efectuarán con sujeción al precio convenido, a satisfacción de la contratante, previa aprobación del administrador del contrato.

Pagos indebidos: El CONTRATANTE se reserva el derecho de reclamar al CONTRATISTA, en cualquier tiempo, antes o después de la prestación del servicio, sobre cualquier pago indebido por error de cálculo o por cualquier otra razón, debidamente justificada, obligándose la contratista a satisfacer las reclamaciones que por este motivo llegare a plantear EL CONTRATANTE, reconociéndose el interés calculado a la tasa máxima del interés convencional, establecido por el Banco Central del Ecuador.

NOTA: Considerando que el plazo establecido para el presente proceso de contratación es de 760 días calendario, se deberá considerar la correspondiente certificación presupuestaria plurianual.

12. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

12.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- Cumplir con las obligaciones establecidas en el presente documento y en el contrato de acuerdo con lo siguiente:
 - Servicio de soporte (licenciamiento) y mantenimiento correctivo como preventivo
 - Servicio de mantenimiento preventivo y actualización de versiones/parches
 - Transferencia de conocimientos
 - Acuerdo de Nivel de Servicio S.L.A'S
- Suscribir el Acta de Entrega Recepción Definitiva

12.2. OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE

- Brindar las facilidades y accesos correspondientes para que el personal técnico del proveedor realice las actividades de mantenimiento, soporte técnico, actualización y transferencia de conocimientos.
- La entidad contratante dispone de 5 días calendarios para proporcionar los documentos, accesos e información que el contratista requiera, contados a partir de la solicitud.

13. GARANTÍAS

El contratista deberá entregar una Garantía Técnica (ver Anexo 6), en la que se avale el buen funcionamiento y disponibilidad de la plataforma middleware; así como el cumplimiento de la renovación de los servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico de la Plataforma middleware, en base a los términos detallados en el presente documento, durante 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, afinamientos; estos costos deben ser asumidos por el proveedor adjudicado.

14. MULTAS

En caso de existir incumplimiento en la ejecución de las obligaciones contractuales o 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 de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato.

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.

15. LOCALIDAD

En la siguiente tabla se indica el detalle de las localidades donde están instalados los productos de la plataforma middleware:

Oficina - Localidad	Dirección
Quito	Calle Ñaquito 36 A, entre Corea y Naciones Unidas, Edificio Platinum G, 6to piso
Guayaquil	Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, 1er piso

16. ANEXOS

- Anexo 1 – Requisitos Mínimos
- Anexo 2 – Acuerdo de nivel de servicio
- Anexo 3 – Acuerdo de transferencia de conocimientos
- Anexo 4 – Acuerdo de confidencialidad de la información y datos
- Anexo 5 – Acuerdo de propiedad intelectual
- Anexo 6 – Acuerdo de equipo de trabajo y supervisor del contrato
- Anexo 7 – Garantía técnica
- Anexo 8 – Información de contacto del proveedor
- Anexo 9 – Compromiso de participación y confidencialidad del personal técnico

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Diana Chávez B. Especialista de Gestión de Proyectos Informáticos	Ing. Carlos Coba C. Coordinador Gestión Interna Infraestructura de TI	Mgs. Marcelo Gaona T. Gerente de Tecnologías de la Información

ANEXO 1

REQUISITOS MÍNIMOS Y METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE

1. PROCEDIMIENTO DE MANIFESTACIÓN DE INTERÉS

1.1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA MÍNIMA DEL OFERENTE

El oferente deberá acreditar experiencia de (1) un año en servicios de mantenimiento, soporte o actualización de los productos que conforman la plataforma de MIDDLEWARE, como pueden ser Websphere Application Server, Websphere Manager Queue, Load Balancer, HTTP Server, Integration BUS; dentro de los últimos 5 años previos a la publicación del presente proceso de contratación, con la presentación de proyectos ejecutados y finalizados, cuyo monto mínimo alcance el 10% del presupuesto referencial establecido en el presente proceso.

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:

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

1.2. EVALUACIÓN POR PUNTAJE

Solo las ofertas que cumplan con los requisitos mínimos serán objeto de 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

A continuación, se describe la metodología establecida para la evaluación por puntaje de 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, está deberá ser mayor a la establecida como requisito mínimo.

Se otorgará la totalidad del puntaje al/los oferentes que alcance el mayor monto de los **proyectos ejecutados y finalizados**, para acreditar la experiencia.

Es decir, se otorgará el máximo puntaje a la/ las ofertas que presenten como experiencia adicional al requisito mínimo 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. El puntaje máximo en este parámetro será de 50 puntos.

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

Para la evaluación se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Menor precio ofertado}}{(\text{entre todos los oferentes calificados})} \times \frac{50 \text{ puntos}}{(\text{calificación máxima de la oferta económica})}$$

Precio del oferente

En caso de que existan errores aritméticos en la oferta económica, se 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. PROCEDIMIENTO DE INVITACIÓN Y SELECCIÓN

2.1. PERSONAL TÉCNICO MÍNIMO

Para la ejecución de la RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE, se deberá considerar obligatoriamente el siguiente personal técnico mínimo:

NRO	FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
1	Supervisor del Contrato	Tercer Nivel	Ingeniero sistemas, comercial, finanzas, contabilidad o afines	1
2	Ingeniero especializado	Tercer Nivel	Ingeniero, Electrónico, Eléctrico, Mecánico o afines.	1

2.2. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PERSONAL TÉCNICO

2.2.1. SUPERVISOR DEL CONTRATO

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
Supervisor del Contrato	Tercer Nivel	Ingeniero sistemas, comercial, finanzas, contabilidad o afines	1

Deberá acreditar **3 años** de experiencia como Coordinador, Supervisor, Administrador o afines, en proyectos de prestación de los servicios de los productos que conforman la plataforma de middleware, para lo cual deberá presentar certificados o actas de entrega recepción definitiva de proyectos ejecutados dentro de los últimos 5 años.

Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el Contratista o Máxima Autoridad de la Entidad Contratante o máxima autoridad del Área Requirente o Máxima Autoridad de Talento Humano de la Entidad Contratante demuestra su participación efectiva, como empleado privado o servidor público, en la ejecución del proyecto.

Además, junto con la presentación de los certificados y/o actas de entrega recepción definitiva, deberán presentar en caso de relación de dependencia la documentación pertinente del IESS (Historia Laboral) y en caso de prestación de servicios profesionales (el contrato y las facturas) correspondientes.

Los certificados deben 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.

Nota: Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el empleador demuestra su participación efectiva, en la ejecución de determinado objeto contractual.

2.2.2. INGENIERO ESPECIALIZADO

FUNCIÓN	NIVEL DE ESTUDIO	TITULACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD
Ingeniero especializado	Tercer Nivel	Ingeniero, Electrónico, Eléctrico, Mecánico o afines.	1

Deberá acreditar **2 años** de experiencia como Ingeniero o afines en proyectos de servicios de mantenimiento y actualización sobre los productos que conforman la plataforma de middleware, para lo cual deberá presentar certificados o actas de entrega recepción definitiva de proyectos ejecutados dentro de los últimos 5 años.

Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el Contratista o Máxima Autoridad de la Entidad Contratante o máxima autoridad del Área Requirente o Máxima Autoridad de Talento Humano de la Entidad Contratante demuestra su participación efectiva, como empleado privado o servidor público, en la ejecución del proyecto. Además, junto con la presentación de los certificados y/o actas de entrega recepción definitiva, deberán presentar en caso de relación de dependencia la documentación pertinente del IESS (Historia Laboral) y en caso de prestación de servicios profesionales (el contrato y las facturas) correspondientes.

Los certificados deben 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.

Nota: Se reconocerá la experiencia adquirida en relación de dependencia, si el certificado emitido por el empleador demuestra su participación efectiva, en la ejecución de determinado objeto contractual.

Adicionalmente se deberá adjuntar:

- Copia de al menos un certificado de capacitación emitido dentro de los últimos 5 años, que acredite que está capacitado en: implementación, configuración, instalación, soporte técnico y mantenimiento de los productos que conforman la plataforma de middleware.

2.3. OTROS PARÁMETROS REQUERIDOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE

El oferente deberá presentar junto con su oferta los siguientes documentos debidamente suscritos:

- Acuerdo de nivel de servicio (SLA) – Anexo 2
- Acuerdo de Transferencia de Conocimientos – Anexo 3
- Acuerdo de confidencialidad de la información y datos – Anexo 4
- Acuerdo de derechos de propiedad intelectual del conocimiento, productos, datos e información - Anexo 5
- Acuerdo de equipo de trabajo y supervisor del contrato – Anexo 6
- Garantía Técnica - Anexo 7
- Información de contacto del proveedor – Anexo 8
- Compromiso de participación y confidencialidad del personal técnico – Anexo 9
- Copia de al menos un (1) certificado donde el fabricante acredite que el oferente es un distribuidor autorizado y cuenta con la experiencia para brindar los bienes y servicios motivos de esta contratación.

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

Se utilizará la metodología "cumple / no cumple" y por puntaje.

PARÁMETRO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Integridad de la Oferta			
Personal técnico mínimo			
Experiencia mínima del Personal Técnico			
Otro(s) parámetro(s) resuelto por la entidad contratante			

ANEXO 2

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 **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE**, conforme a:

- Periodo de Evaluación: semestral

i. Tiempos de respuesta y reparación para el servicio

El servicio de soporte técnico y mantenimiento se realizará en modalidad 7x24x365 (Todos los días y horas del año) para los casos de prioridad Alta en ambientes productivos.

ii. Prioridad de Servicio de Soporte:

- Incidentes de Nivel crítico (No permiten continuar con el trabajo, o existe pérdida o duplicidad de información trascendental para el subsistema): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un tiempo máximo de 1 hora de reportado el incidente.
- Incidentes de Nivel alto (No permiten continuar con el trabajo de una parte del sistema, sin que exista pérdida o duplicidad de información trascendental): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 4 horas después de reportado el incidente.
- Incidentes de Nivel medio (Puede salir el proceso como está y se puede corregir en el camino): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 6 horas después de reportado el incidente.
- Incidentes de Nivel bajo (Problemas que no afectan el funcionamiento del sistema y se puede seguir trabajando con normalidad): El proveedor deberá dar una primera respuesta para solucionar el inconveniente en un periodo máximo de 8 horas después de reportado el incidente.

iii. Nivel de escalamiento para los incidentes:

- Primer nivel: Mediante atención telefónica o correo electrónico o apertura del caso en la mesa de servicios del proveedor; la CFN B.P. realizará el seguimiento respectivo del caso reportado.

- Segundo nivel: El contratista deberá proporcionar soporte local en sitio; para ello, el contratista deberá contar con técnicos certificados para clarificar, aislar y resolver problemas relacionados con la plataforma.
- Tercer nivel: Cuando sea requerido, el contratista escalará el caso de soporte al fabricante. El caso asignado de soporte técnico escalado al fabricante deberá ser proporcionado al administrador del contrato para efectos de seguimiento, y será obligación del contratista mantener informados del estado/progreso en la resolución del caso, a la CFN B.P.

iv. Tiempo de resolución:

El tiempo máximo para atención o solución de incidentes; es el que se indica en el apartado “ii. Prioridad de Servicio de Soporte”. Entendiendo por solución la identificación de la causa, las acciones correctivas y el restablecimiento del estado normal de operatividad de la plataforma; es decir, que el problema detectado haya sido resuelto en su totalidad.

Los tiempos serán contabilizados desde el incidente reportado por cualquiera de los canales de comunicación con el contratista.

v. Penalizaciones:

En caso de existir incumplimiento en la ejecución de las obligaciones contractuales o 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 de las obligaciones que se encuentran pendientes de ejecutarse conforme lo establecido en el contrato.

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

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 3

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 **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE**, conforme a:

- Brindar una charla de transferencia de conocimientos donde se exponga temas de administración del componente de IBM Integration BUS (IBUS) a nivel de infraestructura, en la cual se considere como mínimo la administración del componente, su funcionamiento, comandos para validar las configuraciones básicas, gestión de logs para solventar incidentes que se presenten.
- La charla de transferencia de conocimientos se la realizará al menos a 4 funcionarios de la Corporación Financiera Nacional B.P.
- La charla tendrá una duración de al menos ocho (8) horas.
- Se entregará los instructivos personalizados correspondientes de la transferencia de conocimiento ejecutada y la documentación técnica en formato digital en un CD.
- La transferencia de conocimiento debe ser realizada por un especialista del componente de IBM Integration BUS asignado por el contratista, y de manera presencial.
- Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos, se entregará el acta de transferencia de conocimientos, certificados de participación, el mismo que contendrá: tema, número de horas de duración, nombre del instructor con su firma y sello de la empresa y deberá ser entregado, máximo a los 3 días posteriores a la realización de dicha transferencia.
- La CFN BP definirá la localidad en donde se realizará las transferencias de conocimientos, de acuerdo con su conveniencia.
- La fecha y horario para las transferencias de conocimientos será coordinada entre las partes dentro del primer semestre.
- La transferencia de conocimientos, no tendrá costo adicional para la CFN B.P.

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

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 4

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 **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE** , 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 del contrato, 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.
- 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 deberá preparar su exposición juntamente con la máxima autoridad, debiendo sustentar la posición institucional de la CFN B.P. con prudencia, evitando el menoscabo de la imagen institucional.
- Me comprometo a que todo mi personal guardará el mismo nivel de confidencialidad sobre la información recibida con el mismo grado de cautela con el que protegen su propia información.

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

(LUGAR Y FECHA)

ANEXO 5

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 **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE**, 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 del contrato.
- 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 6

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, numeral 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, deberá incluir en su oferta 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:

Especialista Técnico.-

Nombre completo:

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 7

GARANTÍA TÉCNICA

Yo,, en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de, con RUC....., en relación al proceso de contratación para la **“RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE”**, 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 **“RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE”**, 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 los productos de la plataforma MIDDLEWARE del presente proceso.
- El cumplimiento de todos los servicios de mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico de los productos de la plataforma de MIDDLEWARE, durante la vigencia del servicio.

COBERTURA

Esta garantía tendrá una cobertura de:

- 760 días.

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)



CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL

ANEXO 8

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 **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE**, 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 9

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:

- Guardar 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.
- Guardar 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.