



PROYECTOS QUE INSPIRAN

Innovation Factory |

Innovation Factory |

RI-INV-CFNGYE-011-2020

PROYECTO: “RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE”

CLIENTE: CORPORACION FINANCIERA NACIONAL

FECHA: 13 DE ABRIL DE 2021



DERECHO DE REPRODUCCION Y USO

La información contenida en este documento es de carácter confidencial y reservado, y está dirigida exclusivamente a su destinatario, sin la intención de que sea revelada o divulgada a otras personas. El acceso al contenido de este documento por cualquier otra persona diferente al destinatario no está autorizado por KRUGER CORPORATION y será sancionada de acuerdo con las normas legales vigentes.

No puede ser revelada bajo ninguna forma a otra persona natural o jurídica, ajena a CFN BP, sin embargo podrá tener el derecho de copiar, usar o revelar los datos con autorización del Consultor pues contiene propiedad intelectual del mismo en el presente trabajo.

Toda la información de este documento está sujeta a dichas cláusulas.

Para mayor información contáctese directamente a:

Kruger Corporation S.A.
PBX : 593 3830050
Email svalencia@krugercorp.com

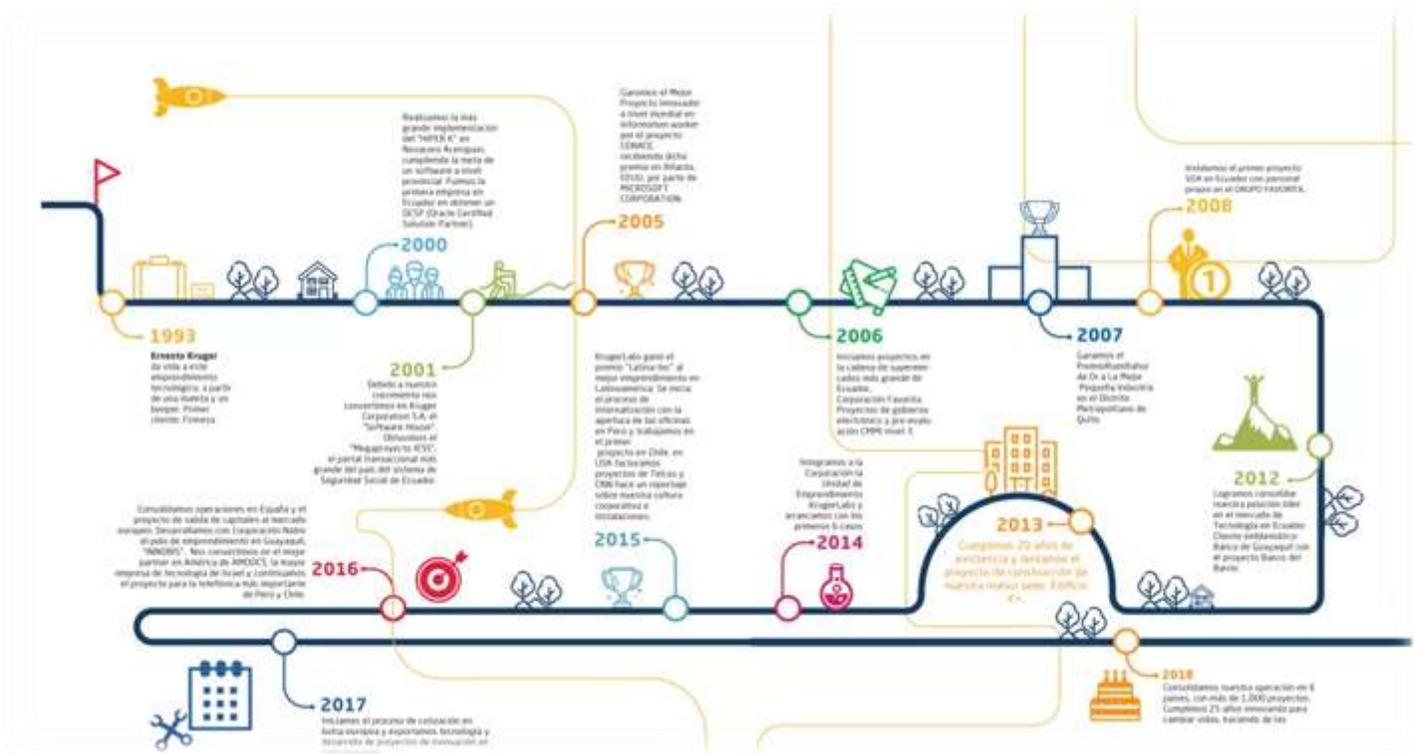
Adicionalmente Kruger y el cliente acuerdan respetar los activos comerciales y de conocimiento de cada uno, y no contratar o realizar ofrecimientos laborales o de cualquier otro tipo de contratación a los colaboradores de la otra empresa.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

KRUGERCORPORATION S.A., fundada como emprendimiento de su socio fundador en 1993. Kruger en base a su espíritu innovador fue una respuesta a las necesidades empresariales de negocio que requerían tecnología.

Sus esfuerzos se dirigen a la provisión de soluciones de negocios innovadoras al interior de las distintas organizaciones corporativas que permiten generar ventajas competitivas a las empresas e instituciones. En el transcurso de estos años estos han sido los hitos más destacables:



- Primera empresa partner de Oracle en Ecuador, introduciendo al país la mejor tecnología de base de datos, la cual hasta el día de hoy es estratégica en gran parte de las empresas ecuatorianas.
- Primera empresa en crear un ERP Corporativo en Ecuador, basado en tecnología Oracle, el cual se logró posicionar exitosamente en empresas importantes del país, con ello impulsando el desarrollo empresarial y tecnológico ecuatoriano.
- Primera empresa del sector de las tecnología en adoptar la certificación ISO 9000, para la certificación de sus procesos de desarrollo, mantenimiento y soporte de software, lo cual impulso al sector en mejorar sus estándares de calidad de producción y servicio.

- Primer proyecto de gran envergadura utilizando arquitectura J2EE, durante los años 2000 a 2004 para la Modernización del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, lo cual colaboró a la digitalización del país y el uso de nuevas tecnologías, debiendo la ciudadanía en general a partir del año 2003 usar el internet para mantener su relación con el IESS.
- Implementación de múltiples sistemas en el Sistema de Rentas Internas (SRI) que apalancaron su modernización y efectividad en la recaudación de impuestos, permitiendo al país obtener un mayor control sobre la contribución justa de sus ciudadanos para el crecimiento del Ecuador.
- Primer proyecto de Arquitectura Orientada a Servicios del Ecuador, en la empresa privada más grande del Ecuador, lo cual ha permitido promover el uso de este tipo de soluciones tecnológicas en el país, permitiendo a muchas empresas privadas y públicas la simplificación y eficiencia de sus operaciones y servicios, generando grandes impactos positivos en la economía de estas.
- Primera empresa en Ecuador en enfocar sus instalaciones físicas en espacios creados para sus colaboradores, generando alrededor de un 30% de su áreas de oficinas al uso lúdico de sus empleados, logrando la sostenibilidad del índice de felicidad en estos, lo cual actualmente es un modelo a seguir por otras empresas del sector de las tecnologías en la región.
- Primera empresa en Ecuador, que invierte y crea un área dedicada exclusivamente a la innovación y emprendimiento, abierta a la sociedad en general, con el objetivo de fomentar y descubrir el crecimiento económico del país a través de la aplicación del conocimiento.
- Proceso de internacionalización en varios países desde el 2014, con operaciones propias y directas en Perú y USA

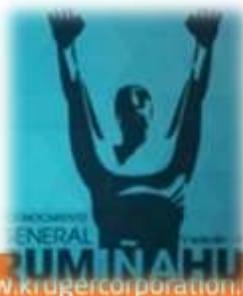


A lo largo de todos estos años, KRUGER ha sido en múltiples ocasiones reconocida a nivel mundial como internacional, siendo los premios recientes más destacados los siguientes:

KRUGER fue galardonado en el 44th Creativity International Print & Packaging Design Awards con el premio Platinum en la categoría Environmental Graphics Design Campaign.

http://creativityawards.com/index.php?pr=44A_Environmental_Graphics_Campaign_or_Series.

Este reconocimiento fue otorgado por la generación de innovadores espacios de oficinas a través del uso de imágenes utilizadas en el entorno de todas las instalaciones del edificio, transmitiendo los valores de creatividad, innovación, diversión y frescura.



KRUGER, con su Proyecto K+, ha sido galardonada con el Reconocimiento General Rumiñahui 2014 como Empresa Socialmente Responsable en la categoría Derechos Humanos y Prácticas Laborales.

El Proyecto K+ incluye actividades y prácticas laborales que apoyan el desarrollo

profesional, personal y familiar del empleado de KRUGER y usa las instalaciones de un edificio inteligente de 6 pisos con espacios de trabajos lúdicos, fomentando el espíritu de trabajo en equipo, creatividad e innovación, además de contribuir a su bienestar físico y emocional.

1.2 VISIÓN Y MISIÓN



Todo problema en la vida tiene una solución creativa e innovadora.

¡NUESTRA PASIÓN ES ENCONTRARLA!

1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA A NIVEL MUNDIAL

Somos una compañía multinacional dedicada a habilitar la 4ta Revolución Industrial, a través de la transformación digital y el uso de tecnologías disruptivas. Fundada en 1993 por un emprendedor tecnológico, con un maletín y un beeper.

Actualmente estamos presentes en seis países: España, Estados Unidos, Chile, Perú, Ecuador, Panamá , Costa Rica y próximamente en Bolivia.



Nuestra oficina matriz, es un moderno e innovador edificio de 8 plantas, destinado a la investigación, desarrollo e innovación de tecnologías, el cual brinda un entorno que facilita la creatividad y el buen desempeño de nuestros colaboradores, brindándoles todas las facilidades técnicas necesarias así como de espacios lúdicos, permitiendo obtener un equilibrio laboral-personal para obtener el máximo rendimiento y creatividad de todos.



1.4 KRUGERLABS

KRUGERCORPORATION S.A., a partir del año 2014, como parte de su proceso de Responsabilidad Social, en función de devolver a la sociedad espacios para el emprendimiento y la innovación creó la unidad de negocio KRUGERLABS, la cual es un campus de Startups cuyo objetivo es fomentar el Ecosistema Emprendedor en el Ecuador, donde KRUGER brinda diversos servicios para jóvenes emprendedores, que

van desde su espacio inicial de trabajo, servicios consultivos en profundización de sus ideas, coaching en áreas de financiamiento, mercadeo, empresarial, entre otros, además de integrarlos a importantes redes de inversores y redes de emprendimiento e innovación.



1.5 PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

KRUGER, es un líder en la industria de soluciones de software, destacándose por su continua presencia en proyectos de gran envergadura y su presencia continua en las más grandes empresas y organizaciones públicas y privadas, en sectores como: Retail, Telco, Financiero, Gobierno, Energía, entre los principales.

La experiencia es extensa y exitosa, actualmente con procesos muy maduros y metodologías específicas para los diferentes componentes que podrían formar parte de una solución de software y su arquitectura.

Contamos con una amplia experiencia de más de 20 años, en más de 800 proyectos desarrollados en alrededor de 500 clientes en diversos países, entre los que podemos destacar:







En resumen nuestras capacidades técnicas y operativas para abordar proyectos de software, se resumen en:

CONOCIMIENTO

- Desarrollo en Java y .net
- SOA con IBM, Oracle, RedHat
- BPM con IBM, Oracle, Bonita, RedHat
- Desarrollo omnicanal: movil, portales
- Desarrollo en nube: IBM, AWS, Azure

EXPERIENCIA

- + 23 años en proyectos de desarrollo
- + 10 años de proyectos en SOA
- + 8 años de proyectos en BPM
- + 500 clientes
- Sectores: Retail, Telco, Financiero, Eléctrico, Gobierno, otros

CONSULTORES

- +250 técnicos desarrolladores
- Especialistas en: Consultores de Procesos, Gestión de Proyectos, Arquitectos, Implementadores SOA, QA, Implementadores BPM, UX, Desarrolladores
- Diversas certificaciones: PMP, SCRUM, Java, SOA, BPM, ISTQB, CMMI, entre otras



CMMIDEV / 3SM
Exp. 20 19-11-25 / Appraisal #28130

1.6 ¿POR QUÉ KRUGER?

Exitosa trayectoria empresarial: Nuestra exitosa trayectoria empresarial es el resultado de años de experiencia en el desempeño de labores de Consultoría empresarial, Diseño, Integración, Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de sistemas de información, Gestión de conocimiento e innovación, lo que nos ha permitido obtener un acabado conocimiento de distintos sectores de negocios tales como el de las empresas de servicios financieros, gobierno, industrias manufactureras, de comercio y telecomunicaciones, etc. Tenemos más de 24 años de experiencia brindando productos y servicios de consultoría empresarial.

Liderazgo y prestigio: El liderazgo alcanzado por KRUGER, se explica fundamentalmente por la versatilidad de las soluciones implantadas con grandes firmas nacionales y extranjeras, la capacidad del equipo de profesionales que en ella laboran, las alianzas estratégicas establecidas con prestigiosas empresas proveedoras de hardware y software y el respaldo de formar parte de un grupo industrial, factores que avalan nuestra calidad de Socios Estratégicos, para aquellos clientes que han confiado en nuestra capacidad de implantar soluciones a sus requerimientos informáticos.

Certificaciones de Calidad: Actualmente contamos con la certificación CMMI 3 y fuimos la primera empresa certificada ISO 9001-2000 y ANSI/ASQ Q 9001:2000 en el área de tecnologías de información y comunicaciones en Ecuador.

También contamos con las certificaciones de proveedores internacionales de tecnología, pero nuestra premisa principal es proporcionar al cliente lo mejor que exista en el mercado y que se amolde a las necesidades de nuestro clientes.

Alianzas y respaldo: Contamos con alianzas con los principales fabricantes de software como, Oracle, IBM, Microsoft, Red Hat, Liferay, Bonita, así como compañías especialistas en TIC en diversas partes del mundo, esto nos permite el acceso a bases de datos de conocimientos de los fabricantes de software base donde se documentan los proyectos implementados, accediendo así a la experiencia acumulada en miles de proyectos en el mundo, así como nuevas soluciones y capacidad de innovación basada en la experiencia.

Soluciones Integrales: Nosotros proporcionamos un entendimiento desde la estrategia de innovación del negocio, su parte operativa y la tecnología necesaria para alinear la estrategia de una organización a todos los niveles.

Metodología: A lo largo de los años hemos perfeccionado nuestra forma de trabajo, hemos creado nuestro propio framework de trabajo el KRUGER FRAMEWORK basado en los estándares de gestión de proyectos del Project Management Institute (PMI) y de metodologías para el ciclo de vida de software como SCRUM y Rational Unified Process (RUP), para optimización y automatización de procesos como Brown Paper y Playbacks, para implementación de Arquitecturas SOA como SOMA, lo cual nos permite recoger las mejores prácticas de las metodologías para la implementación de nuestros proyectos.

Nuestro recurso humano, contamos con más de 300 consultores técnicos, entre nuestras diferentes oficinas, especializados en las distintas tecnologías en las cuales estamos certificados, además del uso de nuestra metodología de desarrollo e implementación, lo cual nos permite abordar con éxito los más variados y complejos proyectos en la región. Hoy por hoy podemos brindar un servicio de calidad con un grupo de profesionales certificados, con una amplia experiencia empresarial y en tecnología de información.

1.7 PRINCIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS OFERTADOS



1. Procesos Ágiles

Hacer más fácil lo que ya hacemos y superar las limitaciones del mundo físico. Los procesos deben ser coherentes para los clientes, haciendo todo más rápido, más flexible y más eficiente



2. Omnicanalidad

Conocer al cliente, entender qué canal usa y dentro de este qué servicios espera. Cuál es el canal más usado y qué hacer para que sea eficiente. Mantener coherencia en el uso de los canales.



3. Conectividad para todo

El mundo está conectado y es necesaria una interoperabilidad eficiente y segura que a su vez permita mantenerse conectado en un mundo híbrido que está en la nube y al mismo tiempo en tus manos.



4. Analítica del Cliente

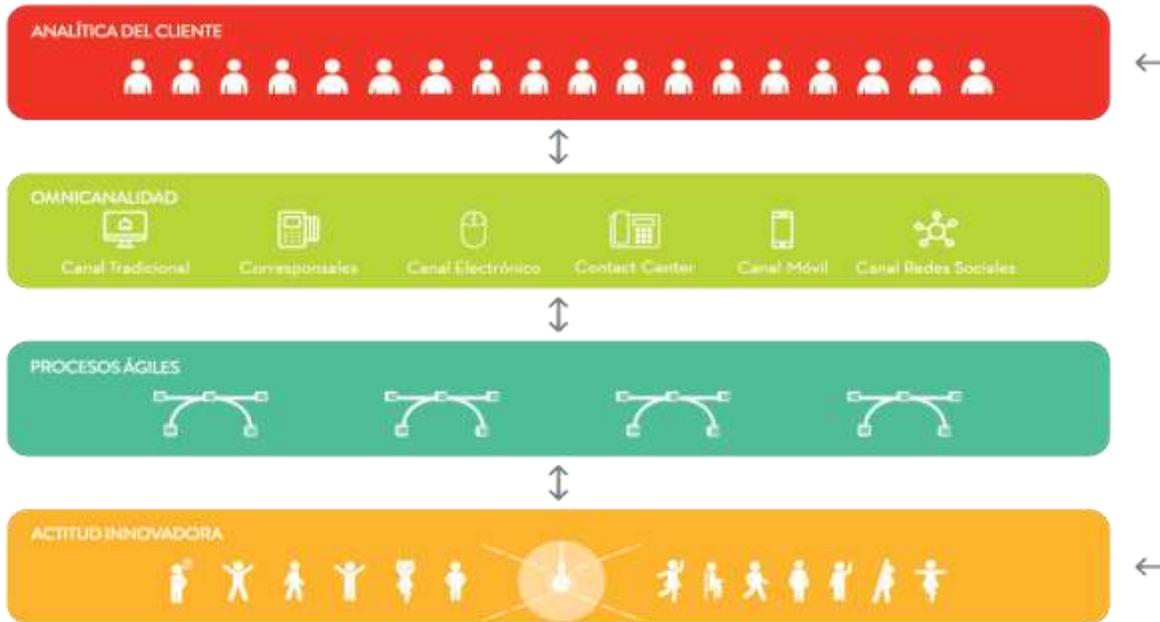
Entender al cliente, su comportamiento, necesidades, preferencias, nivel de influencia, para brindar una Experiencia Financiera satisfactoria, logrando predecir la oferta de productos en el momento y en el canal justo.



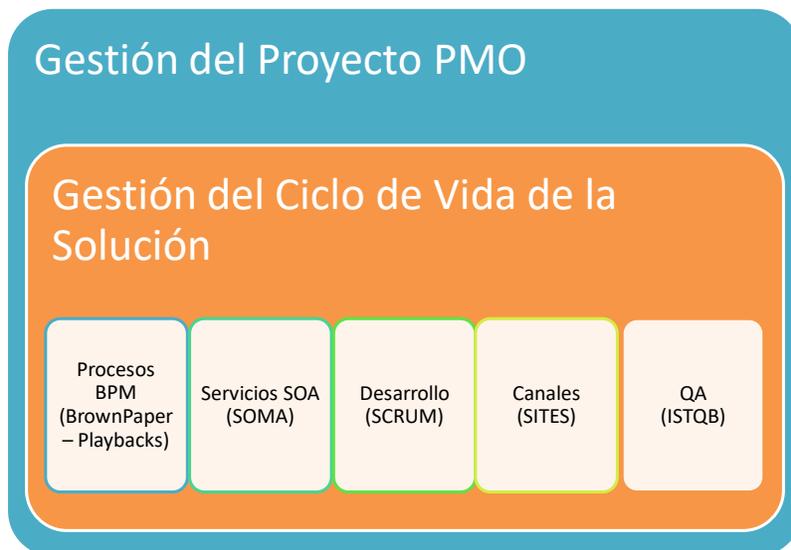
5. Actitud Innovadora

Generar el cambio Empresarial para lograr integración y comunicación entre los diferentes departamentos, que requerirá implementar procesos ágiles. Nunca detenerse ni conformarse, ir al ritmo del cambio, imaginar, prototipar, probar y avanzar en nuevos productos y servicios, que sorprendan y gusten. Adelantarse a la competencia

Entre sí, todos estos servicios tienen una relación estrecha y confluyente, que gira en torno a la Productividad de nuestros clientes basados en una visión de Innovación y Transformación Digital.



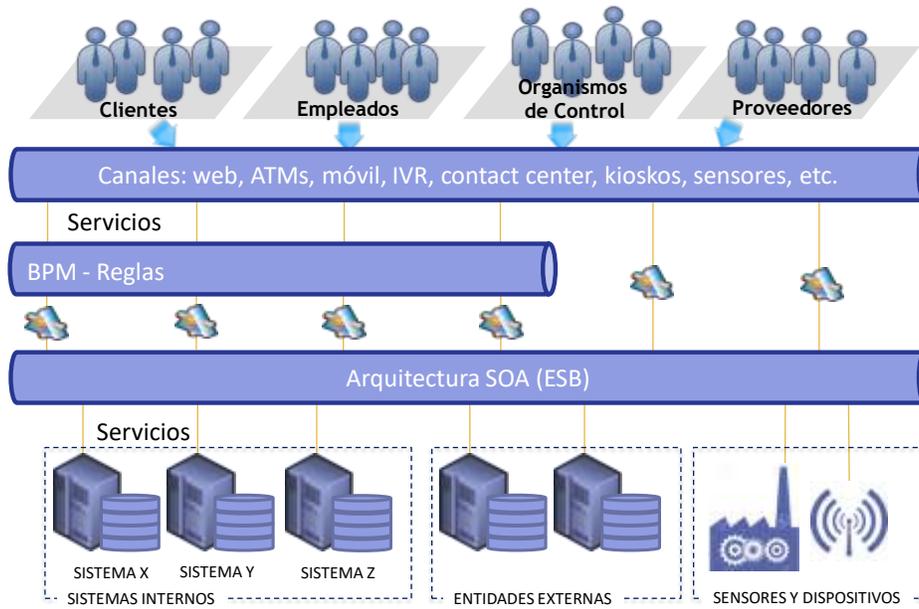
KRUGER se apoya en metodologías ágiles para el desarrollo de sus proyectos, la cual se adapta a los requerimientos planteados por nuestros clientes y las cuales se utilizan de acuerdo a la especialización de cada uno, siendo frecuente el uso de varias de estas durante la ejecución de un proyecto, cumpliendo cada una su objetivo y a su vez articuladas coherentemente entre sí.



Estas metodologías son totalmente iterativas - incrementales, donde lo más importante es entregar a corto plazos resultados funcionales que puedan ser validados por los interesados del proyecto. Esto es de gran importancia para los proyectos siendo la mejor forma de mantener la motivación y el interés de los interesados en el proyecto es que puedan visualizar los resultados en pequeños periodos de tiempo,

probarlos, utilizarlos y sentirse parte de ellos.

Una forma de expresar gráficamente la visión implementada de nuestros servicios es la siguiente:



2. PROPUESTA TÉCNICA

“RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE”

Objeto de contratación

Este procedimiento tiene como propósito seleccionar a la oferta de origen ecuatoriano, para la contratación de la **RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA MIDDLEWARE**

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.

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

Metodología de trabajo

KRUGERCORP. 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, KRUGERCORP. 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 KRUGERCORP..

- Para la comunicación y atención de los incidentes reportados por la CFN B.P. se utilizará como canal las siguientes opciones:

- o Llamadas telefónicas y/o mensajes de texto

- o Mensajes de correo electrónico

- o Mesa de servicios proporcionada por KRUGERCORP..

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 de KRUGERCORP. 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.

- KRUGERCORP. deberá presentar como productos entregables del soporte técnico la siguiente documentación:

- *Ordenes de trabajos debidamente firmadas por KRUGERCORP. 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.

PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPERADOS

MANTENIMIENTO PLATAFORMA

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

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, KRUGERCORP. 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)

•KRUGERCORP. 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:

- o Acceso a sitio web y personalizar el contenido de soporte.
- o Obtener información actualizada de los productos.
- o Recibir notificaciones, a través de correo electrónico, sobre los temas relacionados con la plataforma que son de interés para la CFN B.P.
- o Posibilidad de visualizar el avance de casos de soporte, y ver notas de ingeniería relacionadas con el mismo.
- o Conocer cuando los casos de soporte sean escalados por KRUGERCORP. hacia el Centro Internacional de Soporte.
- o Soporte actualizado, incluyendo notas técnicas, preguntas y respuestas frecuentes (FAQs), reportes de certificación y problemas e informes oficiales (White papers).
- o Manuales en línea de la solución.
- o Posibilidad de revisar bases de conocimiento, que contengan datos de casos resueltos que permitan a la CFN B.P. identificar soluciones a casos similares.
- o Facilidades para descargar nuevas versiones, actualizaciones o correcciones (parches).
- o KRUGERCORP. 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.
- o KRUGERCORP. 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.
- o KRUGERCORP. deberá entregar un inventario del software vigente y el soporte actualizado cuando sea requerido por la CFN B.P.

SOPORTE TÉCNICO

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.

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.

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.

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.

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.

ENTREGABLES

Durante la vigencia del contrato KRUGERCORP. 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 la realización del mismo.
Acta de Transferencia de Conocimientos, certificados de participación	3 días calendario posterior a la transferencia de conocimientos

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

La 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.



- KRUGERCORP. 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 KRUGERCORP., y de manera presencial.
- Como productos entregables de la fase de transferencia de conocimientos, KRUGER 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.

PLAZO

El plazo de ejecución de 760 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del respectivo contrato.

Durante los primeros treinta (30) días calendarios a partir de la suscripción del contrato, KRUGERCORP. 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 de KRUGERCORP. 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.

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.

Obligaciones de KRUGERCORP.:

Cumplir con las obligaciones establecidas en el presente documento y en el contrato de acuerdo con lo siguiente:

- o Servicio de soporte (licenciamiento) y mantenimiento correctivo como preventivo
- o Servicio de mantenimiento preventivo y actualización de versiones/parches
- o Transferencia de conocimientos
- o Acuerdo de Nivel de Servicio S.L.A'S
- o Suscribir el Acta de Entrega Recepción Definitiva

Obligaciones de la contratante:

- Brindar las facilidades y accesos correspondientes para que el personal técnico de KRUGERCORP. 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 KRUGERCORP. requiera, contados a partir de la solicitud.

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 Iñaquito 36 A, entre Corea y Naciones Unidas, Edificio Platinum G, 6to piso
Guayaquil	Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, 1er piso