

Oficio No. 2025-03-0086

Santo Domingo, D.N.  
04 de marzo del 2025**A:** **Fernando Durán**  
*Administrador General***Solangy Mejía**  
*Directora General de Servicios Administrativos***Atención:** **Unidad de Compras****Asunto:** **Solicitud de autorización para renovación de Software y licenciamientos de la infraestructura que soportan banca digital y los procesos del negocio en esta institución.**

Cortésmente le solicitamos por este medio, para iniciar mediante proceso de compras someter las renovaciones de productos, licenciamientos y Software necesarios para la continuidad de los procesos que soportan el Core Bancario y Banca Digital.

Estos productos son necesario ya que mediante ellos se llevan a cabo todas las operaciones de los sistemas según su dependencia. Por lo que se hace necesario renovar los servicios, de software y licenciamientos que nos permitirán contar con las garantías del fabricante y las licencias necesarias para continuar operando.

Adicional a esto el no contar con soporte de fabrica supone un riesgo muy alto y perdida de la información, debido a que toda la data transaccional se aloja en dichas plataformas que en caso de una falla se paralizarían todas las operaciones de la institución. Además, esto supone un riesgo de seguridad a estos sistemas ya que no contaría con los parches y actualizaciones necesarias para proteger la información.

Con estas renovaciones estaremos cubierto con todos nuestros servicios y garantías del fabricante. Además, contaremos con la actualización de este licenciamiento nos permitirá cumplir con las normativas de licenciamiento, derechos de autor y su uso.

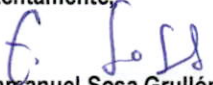
Ver desglose de los montos estimados:

| Uso y Alcance                                                                                                                                                                                                     | Descripción                                                                                  | Monto estimado            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Esto permitirá contar con las licencia y soporte de cada uno de los fabricantes y cumplir con las regulaciones de uso de licencia con derecho de autor. Además, permitirá continuar con los servicios existentes. | CORE BANK: Contrato de servicios de soporte y mantenimiento para Core Bancario // CamSoft    | RD\$ 11,176,860.00        |
|                                                                                                                                                                                                                   | CORE BANK: Contrato de servicios de SMS VeoCRM // Host Seven                                 | RD\$ 2,261,856.00         |
|                                                                                                                                                                                                                   | CORE BANK: Contrato de servicios de soporte y mantenimiento Cartera Digital // CamSoft       | RD\$ 2,141,100.00         |
|                                                                                                                                                                                                                   | CORE BANK: Soporte y Mantenimiento Base de datos Informix Core Banking // IBM + Redhat Linux | RD\$ 13,000,000.00        |
|                                                                                                                                                                                                                   | <b>TOTAL</b>                                                                                 | <b>RD\$ 28,579,816.00</b> |

Esta inversión será utilizada bajo la partida de "Inversiones" fue contemplada en el presupuesto TIC del 2025 aprobado en "Suscripciones, licencias y contratos de servicio (PAQUETE CORE-BANK)"

Lo anterior es para fines de su conocimiento, ponderación y autorización.

Anexos, cotizaciones y presupuesto aprobado.

**Atentamente,**  
**Emmanuel Sosa Grullón**  
Director General de TIC.  
**Jorge Aquino**  
Director de Desarrollo  
**Dorby Salcedo**  
Director de Operaciones TIC.

| NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN                              | FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN                                         | OBJETO DE CONTRATACIÓN | PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN   | DESTINADO A MIPYMES      | CÓDIGO SNIP           |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| licencias, licencias y contratos de servicio (PAQUETE CORE-BANK) | Suscripciones, licencias y contratos de servicio (PAQUETE CORE-BANK) | Servicios              | Licitación Pública           | No                       |                       |
| FECHA DE NECESIDAD                                               | FECHA INICIO PROCESO DE COMPRA                                       | 15-01-2025             | LUGAR DE EJECUCIÓN / ENTREGA | Región                   | OZAMA O METROPOLITANA |
|                                                                  | TRIMESTRE                                                            | 1                      |                              | Provincia                | Distrito Nacional     |
|                                                                  | FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN                                          | 16-04-2025             |                              | Municipio                | Distrito Nacional     |
|                                                                  | TRIMESTRE                                                            | 2                      |                              | Distrito Municipal       |                       |
| CÓDIGO CATÁLOGO                                                  | ARTÍCULO                                                             | UNIDAD DE MEDIDA       | ANTIDAD TOTAL ESTIMADA       | PRECIO UNITARIO ESTIMADO | MONTO TOTAL ESTIMADO  |
| 81111805                                                         | Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados         | Unidad                 | 3                            | RD\$ 800,000.00          | RD\$ 2,400,000.00     |
| 81111805                                                         | Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados         | Unidad                 | 3                            | RD\$ 150,000.00          | RD\$ 450,000.00       |
| 81112501                                                         | Servicio de licencias de programas informáticos                      | Unidad                 | 3                            | RD\$ 23,831.00           | RD\$ 71,493.00        |
| 81111805                                                         | Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados         | Unidad                 | 3                            | RD\$ 160,000.00          | RD\$ 480,000.00       |
| 81112501                                                         | Servicio de licencias de programas informáticos                      | Unidad                 | 1                            | RD\$ 200,000.00          | RD\$ 200,000.00       |
| 81111805                                                         | Mantenimiento o soporte de sistemas patentados o autorizados         | Unidad                 | 1                            | RD\$ 13,000,000.00       | RD\$ 13,000,000.00    |
| 81112501                                                         | Servicio de licencias de programas informáticos                      | Unidad                 | 384                          | RD\$ 23,100.00           | RD\$ 8,870,400.00     |
| 81112501                                                         | Servicio de licencias de programas informáticos                      | Unidad                 | 1                            | RD\$ 155,000.00          | RD\$ 155,000.00       |
| 81112501                                                         | Servicio de licencias de programas informáticos                      | Unidad                 | 32                           | RD\$ 78,500.00           | RD\$ 2,512,000.00     |
| TOTAL COMPRA ESTIMADA                                            |                                                                      |                        |                              | RD\$                     | 28,138,893.00         |

Q1



RNC: 1-01-64340-4

Pág. 001

## COTIZACION

Santo Domingo, D.N.  
12 de marzo del 2025

Cotización No.: 4206

Vigente Hasta: 12/04/2025

Condición Pago: A PRESENTACION DE FAC

Vendedor:

**Señores:**

BANCO AGRICOLA

No. , AVE. GEORGE WASHINGTON

**TELEFONO :** 809-535-8088**CELULAR:****FAX:** 809-535-4402 FAX**Atención :** ING. ENMANUEL SOSA

Distinguidos Señores:

Sometemos a su consideración nuestra cotización sobre los productos y/o servicios: siguiente

| CODIGO     | DESCRIPCION                                                          | UND. | CANT. | PRECIO/<br>UNIT. | DESCUENTO | IMPORTE<br>TOTAL |
|------------|----------------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|-----------|------------------|
| SERMANTOUE | ANUALIDAD MANTENIMIENTO<br>DEL SISTEMA EASYBANK<br>PARA EL AÑO 2025. | UNID | 12.00 | 931,405.00       | 0.00      | 11,176,860.00    |

NOTA: SUJETO A LA VIGENCIA DE SU  
RESPECTIVO CONTRATO.

**Sub-Total :**

11,176,860.00

(E = Prod. Exento \* = Prod. Gravado)

**Total Neto =====>**

RD\$

11,176,860.00

Muy Atentamente,  
CAMSOFT, S.R.L.

\_\_\_\_\_  
Autorizado Por



## COTIZACIÓN

RNC: 130-255091 2025-02-14 12:40 24  
Calle Filomena Gomez de Cova No. 3 Casi Esq. Gustavo Mejia Ricart  
Edif. Corporativo 20-15, Suite 1801 Piso 18  
Ensanche Piantini, Sto. Dgo.  
Tel/Phone 809.537.2600 · 809.475.0106

**Cliete :** Banco Agrícola de la República Dominicana (Bagricola)  
**Dirección :** Av. George Washington No. 601  
**RNC :** 401007665  
**Teléfono :** 849.803.4752 | 809.535.8088 E.4131  
**Contacto :** Jorge Aquino Furcal

**Cotización No.** 544 - 01453  
**Fecha** 2025-02-14  
**Vendedor** Djimenez  
**Moneda** RD\$  
**Término de Pago :** Facturación Anualizada

### Servicio de Renta VeoCRM y VCTalk Software 4 Lineas de Abril 2025 a Marzo 2026

| Código                                                                                                                                 | Cant. | Descripción                                                                                                                     | Precio    | Desc.     | TOTAL        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| I-217                                                                                                                                  | 12.00 | <b>Renta de Licencia de Uso Mensual</b><br>Renta de VeoCRM para 28 Usuarios<br>** Renta Mensual **                              | 98,000.00 | 0.00      | 1,176,000.00 |
| Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Cobros VeoCRM<br>Ref. REF. BAGRICOLA-CCC-PEPU-2024-0001 |       |                                                                                                                                 |           |           |              |
| I-217                                                                                                                                  | 12.00 | <b>Renta de Licencia de Uso Mensual</b><br>Renta de VeoCRM para 22 Usuarios<br>** Renta Mensual **<br>Descuento Aplicado de 10% | 77,000.00 | 92,400.00 | 831,600.00   |
| I-52                                                                                                                                   | 12.00 | <b>VCTalk Software</b><br>Servicio de Uso - 4 Líneas<br>** Renta Mensual **                                                     | 21,188.00 | 0.00      | 254,256.00   |

Sub Total 2,354,256.00

Descuento 92,400.00

**TOTAL RD\$ 2,261,856.00**

\*\* Cotización No Incluye ITBIS

Darianny Jiménez García

Realizado por:

Recibido por:

(1) Esta cotización es valida por 15 días; (2) Orden de compras y compromisos de pago debe de ser efectuado en la moneda expresada; (3) Facturación en US\$ a la tasa del día. (4) Las especificaciones de hardware pueden variar de acuerdo a la disponibilidad existente.

Tiene disponible para realizar y presentar su queja, comentario u observaciones al servicio brindando, información solicitada o remitida a la dirección de correo electrónico: [admin@hostseven.com](mailto:admin@hostseven.com) y <https://www.hostseven.com/index.php/contacts/> para su consideración sin demora.



RNC: 1-01-64340-4  
Pág. 001

## COTIZACION

Santo Domingo, D.N.  
12 de marzo del 2025

Cotización No.: 4204  
Vigente Hasta: 12/04/2025  
Condición Pago: A PRESENTACION DE FAC  
Vendedor:

Señores:  
BANCO AGRICOLA

TELEFONO : 809-535-8088

CELULAR:

FAX: 809-535-4402 FAX

Atención : ING. ENMANUEL SOSA

Distinguidos Señores:

Sometemos a su consideración nuestra cotización sobre los productos y/o servicios: siguiente

| CODIGO     | DESCRIPCION                                                                                                                                                                        | UND. | CANT. | PRECIO/<br>UNIT. | DESCUENTO | IMPORTE<br>TOTAL |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|------------------|-----------|------------------|
| SERMANTOUE | ANUALIDAD POR SERVICIO DE SOPORTE<br>TECNICO<br>HASTA 200 USUARIOS EN CARTERA<br>DIGITAL<br>APLICACIÓN MOVIL GESTIÓN CREDITICIA<br>Y PLATAFORMA GERENCIAL WEB<br>PARA EL AÑO 2025. | UNID | 12.00 | 178,425.00       | 0.00      | 2,141,100.00     |

Sub-Total :

2,141,100.00

(E = Prod. Exento \* = Prod. Gravado)

Total Neto =====>

RD\$

2,141,100.00

Muy Atentamente,  
CAMSOFT, S.R.L.

\_\_\_\_\_  
Autorizado Por



PERSONAS,  
TECNOLOGÍA  
Y PROCESOS  
ENFOCADOS  
EN **LOGRAR** SUS  
**OBJETIVOS**  
**DE NEGOCIO**



## Propuesta de Renovación de Licencias de Software IBM (INFORMIX)

Propuesta para Banco Agrícola de la República Dominicana

21 de marzo de 2025

Señores:

Banco Agrícola de la República Dominicana

Estimado señores:

Siguiendo las conversaciones previas con el Banco Agrícola de la República Dominicana, nos complace presentarles nuestra propuesta para la renovación de licencias de la base de datos IBM Informix. A continuación, detallamos los aspectos clave de nuestra oferta.

Nuestra amplia experiencia en la implementación de proyectos tecnológicos, combinada con el conocimiento especializado de nuestro equipo regional, nos posiciona como un proveedor de soluciones de primer nivel con reconocimiento tanto en el mercado local como internacional. Esta experiencia nos capacita para garantizar al Banco Agrícola los resultados de alta calidad que esperan de esta renovación.

Estamos a su disposición para discutir cualquier aspecto de esta propuesta, así como para ampliar o aclarar cualquier detalle que requieran.

Atentamente,

---

Angel de la Cruz  
SW Sales Manager  
GBM de dominicana

---

Caridad Garcia  
Sales Representative  
GBM dominicana

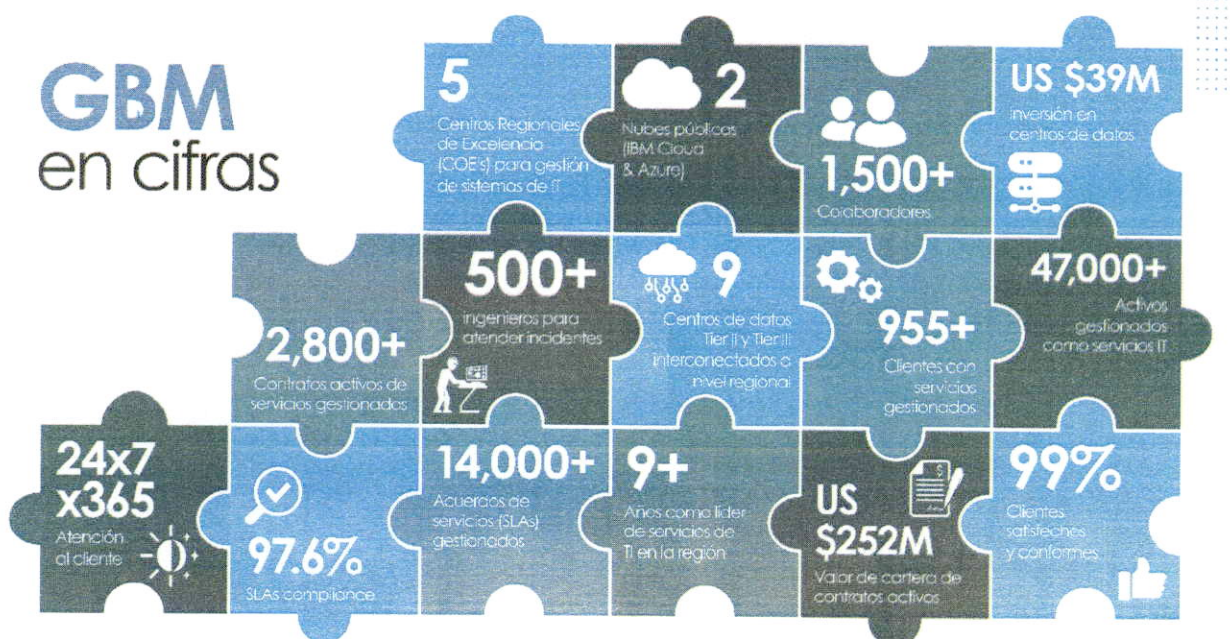
# PROPUESTA DE VALOR GBM

## Contenido

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| ¿Por qué GBM?.....                    | 4                                   |
| Propuesta de Renovacion Informix..... | 5                                   |
| Propuesta Económica.....              | 6                                   |
| Renovación a 12 meses.....            | 6                                   |
| Condiciones de Pago y entrega:.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Política de precios IBM.....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Términos y Condiciones.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Aceptación de la Propuesta.....       | 12                                  |

# PROPUESTA DE VALOR GBM

¿Por qué GBM?



## Visión:

“Ser los mejores proveedores de soluciones de TI de nuestros clientes para mejorar su competitividad, con el propósito de duplicar el negocio y la rentabilidad en 5 años, en un clima organizacional óptimo, innovador y colaborativo con las comunidades donde operamos”.

## Misión:

“Integrar la tecnología en soluciones de valor agregado que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, a través de profesionales calificados y comprometidos, con metodologías, productos y servicios de clase mundial”.

## Propuesta de Renovación Informix

### IBM Informix

Informix es un producto de software de base de datos relacional (RDBMS) desarrollado por IBM. Es conocido por su robustez, rendimiento y escalabilidad, así como por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y transacciones complejas. Informix es utilizado por empresas en todo el mundo para una variedad de aplicaciones, desde sistemas de gestión de bases de datos empresariales hasta aplicaciones de tiempo real y de misión crítica.

Una de las características distintivas de Informix es su arquitectura flexible y su capacidad para integrarse fácilmente con diferentes sistemas y tecnologías, lo que lo hace especialmente adecuado para entornos heterogéneos. Además, Informix ofrece una administración de bases de datos eficiente, que requiere menos tiempo y recursos, reduciendo así el costo total de propiedad.

Informix soporta una amplia gama de lenguajes de programación y ofrece opciones para el desarrollo de aplicaciones tanto en entornos on-premise como en la nube. Su motor de base de datos es altamente optimizado para consultas complejas y ofrece características avanzadas como replicación de datos, alta disponibilidad y recuperación ante desastres.

A lo largo de los años, IBM ha continuado invirtiendo en el desarrollo de Informix, añadiendo nuevas características y funcionalidades para mejorar su rendimiento, seguridad y facilidad de uso. Esto incluye mejoras en la gestión de datos no estructurados, capacidades de análisis en tiempo real y soporte para el Internet de las Cosas (IoT).

En resumen, Informix de IBM es una solución de base de datos poderosa y confiable que satisface las necesidades de las empresas modernas, ofreciendo un rendimiento excepcional, escalabilidad y una gestión de datos eficiente.

# PROPUESTA DE VALOR GBM

## Propuesta Económica

Renovación a 12 meses.

| Descripción                                                                                                                         | Cantidad | Precio unitario (USD) | Precio Total (USD) | Cobertura |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------------------|-----------|
| IBM Informix Enterprise Edition CPU Option Processor Value Unit (PVU) SW Subscription & Support Reinstatement 12 Months             | 700      | USD\$51.47            | USD\$36,027.60     | 12 Meses  |
| Servicios de Soporte Software para Sistema de Manejo de Base de Datos Sobre Informix Enterprise Edition - GBM Digital Customer Care | 1        | USD\$159,667.86       | USD\$159,667.86    | 12 Meses  |
| Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes) por un (1) año de Licencia y Suscripción - Renovación          | 4        | USD\$1,352.20         | USD\$5,408.81      | 12 meses  |
| SUBTOTAL USD\$                                                                                                                      |          |                       |                    |           |
| Total de Productos y Servicios USD\$                                                                                                |          |                       | USD\$201,104.27    |           |

## Términos y Condiciones

### Formalización de la propuesta

- La presente propuesta representa la voluntad de las partes de regular de forma específica el servicio contratado a GBM. Las generalidades relativas a la relación comercial entre las Partes se encuentran reguladas en el Contrato Marco suscrito entre las Partes.
- Las Partes manifiestan que su intención es que las provisiones contenidas en esta propuesta sean ejecutadas a plenitud y en toda su extensión, por cuanto manifiestan expresamente que la misma dejará sin ningún valor ni efecto legal cualquier otro documento, entendimiento o acuerdo verbal o escrito que exista o pudiera existir que resulte contradictorio con las especificaciones técnicas aquí estipuladas.
- El plazo de entrega ofertado podría verse afectado por problemas de producción o insumos de parte del fabricante o terceros involucrados. Por lo tanto, GBM en todo momento realizará sus mejores esfuerzos para que no se afecte el plazo de entrega; sin embargo, no será responsable por dichos atrasos.

### Inicio del servicio

Con la firma del Acta de Inicio.

### Duración del servicio

El servicio contratado tendrá una vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha del Acta de Inicio. Dicha vigencia será prorrogada de manera automática por plazos iguales salvo que una de las partes notifique por escrito a la otra su intención de no renovarlo con al menos noventa (90) días de anticipación de la fecha efectiva de terminación.

Adicionalmente:

# PROPUESTA DE VALOR GBM

- a) El servicio vence al alcanzar la fecha de finalización o al consumir el 100% de las horas contratadas. En caso que se consuman las horas antes de la fecha de finalización del Servicio se facturará el saldo restante del contrato.
- b) Si se vence el contrato, El Cliente podrá ampliar la bolsa de horas a la tarifa vigente, si El CLIENTE no desea ampliar las horas de este contrato, El Cliente tendrá la posibilidad de contratar servicios Per Call.

## **Tiempo de habilitación**

El tiempo inicio del proyecto será de aproximadamente 20 días hábiles posterior a la firma del contrato.

## **Terminación Anticipada**

El presente servicio(s) podrá ser terminado en forma anticipada, únicamente bajo los siguientes supuestos:

- a) Con justa causa: Las Partes podrán dar por terminado los servicios contratados antes del vencimiento del plazo o prórroga correspondiente sin incurrir en responsabilidad, siempre y cuando exista justa causa para hacerlo. Se entiende por justa causa el incumplimiento de una de las Partes a sus obligaciones establecidas en el presente Contrato y/o sus Anexos. No obstante, a fin de efectivamente dar por terminado el contrato en forma anticipada, la Parte afectada deberá conceder a la Parte incumpliente un plazo de treinta (30) días calendario para que subsane el incumplimiento incurrido, salvo que las Partes hayan acordado un régimen de penalidades por incumplimiento específico al servicio de que se trate, en cuyo caso el régimen específico prevalecerá. Si la Parte incumpliente no subsana el incumplimiento en ese plazo, la terminación anticipada operará sin necesidad de notificación previa y sin responsabilidad para la Parte que la invoque, en los términos de esta cláusula. En este caso, la Parte incumpliente deberá resarcir a la otra por los daños causados, cubriendo los costos incurridos y probados por una entidad competente por la terminación anticipada del contrato, hasta por la limitación acordada en el presente contrato y/o sus anexos, adendas.
- b) Sin justa causa: Las Partes podrán dar por terminado este Contrato en forma anticipada sin que exista justa causa para hacerlo. No obstante, la Parte que requiera la terminación anticipada del Contrato deberá notificar a la otra de su decisión con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha de terminación efectiva. Además, deberá cancelar a la otra a título de indemnización, una suma equivalente a la sumatoria de cuotas mensuales que resten de pagar hasta la finalización del plazo correspondiente, salvo acuerdo escrito distinto entre las Partes.

## **Retraso y Suspensión del proyecto por parte de El Cliente**

Si el cliente sufre de retrasos en la toma de decisiones, suspende o cancela el proyecto, deberá pagar a GBM todos los servicios prestados hasta el momento de dicho atraso, suspensión o cancelación según lo expuesto en el punto anterior. En caso de que el cliente suspenda el proyecto y posteriormente desea reanudarlo, entonces deberá pagar a GBM, como cargo por reanudación, un monto equivalente al 10% del valor restante del proyecto al momento de la suspensión. Si el proyecto es reanudado, el Alcance General del proyecto será modificado de manera de que refleje el efecto de la suspensión, así como el tiempo que deberá destinar GBM para proveer nuevamente al proyecto de los recursos y equipos necesarios. En caso de que el proyecto sea suspendido por un tiempo superior a seis (6) meses, el presupuesto deberá ser igualmente ajustado de acuerdo con los incrementos generales en las tarifas de GBM.

En caso de que el personal de implementación de GBM se vea imposibilitado de realizar sus funciones en el proyecto, por un periodo de diez (10) días hábiles consecutivos, como consecuencia de un retraso atribuible al

# PROPUESTA DE VALOR GBM

cliente, el proyecto se considerará suspendido y GBM podrá optar por retirar sus recursos y equipos del proyecto para ser reubicados en otros proyectos.

Si el cliente retrasa el proyecto, al final de este se le cobrará un cargo de 0,2% del monto total del proyecto, por cada día hábil de retraso generado en la vida del proyecto. En caso de que se requiera algún insumo por parte de el cliente para poder continuar con el plan de trabajo acordado y este no es suministrado a tiempo, el cronograma de trabajo será detenido y no implicará atrasos para GBM, si el impacto en tiempo implica la inversión de más esfuerzo este será comunicado al cliente y se generará una oferta por el mismo

## **Sobre los desarrollos de Software**

GBM desarrolla el producto con base en las especificaciones levantadas en común acuerdo con EL CLIENTE, quien velará porque los requerimientos solicitados a GBM para el desarrollo del software se ajusten con los procedimientos y regulaciones de su industria.

La funcionalidad del software desarrollado se circunscribirá a los criterios de aceptación acordados con EL CLIENTE. Es decir, bajo circunstancias específicas de tiempo, contexto, especificaciones requeridas y estándares acordados para usos determinados. EL CLIENTE manifiesta entender y aceptar que cualquier circunstancia de cumplimiento, normativa, especificaciones y estándares podrán variar en el tiempo, luego de entregado el desarrollo. De forma tal que, EL CLIENTE debe velar porque funcionalmente su producto siga estando en cumplimiento gestionando por medios propios o con su desarrollador original los cambios para la evolución y adaptación del software a estos nuevos requerimientos.

GBM no puede garantizar que el software desarrollado no requiera ajustes posteriores a su entrega como consecuencia de cambios en el contexto comercial o normativo del país aplicable a donde se dio el desarrollo, o bien por requerimientos específicos de tiendas digitales donde vaya a ser alojado el desarrollo (Google Play, Huawei Gallery o App Store, etc)."

Adicionalmente, se entiende que de existir servicios de nube o cualquier otra infraestructura de terceros, así como terceros proveedores de servicio y aprovisionamiento de plataformas, EL CLIENTE es el único responsable de cualquier costo asociado al consumo, uso de servicios en la nube y/o cualquier otra infraestructura. Es también EL CLIENTE responsable de velar por su buen uso, racionalización, gobernanza, monitoreo y/o cualquier otra funcionalidad que pueda impactar el uso de dicha infraestructura. La facturación de dichos servicios la hará el tercero al Cliente de forma directa y bajo propia responsabilidad de este.

## **Personal**

Cada una de las partes en este Contrato es responsable por la supervisión, dirección y control de su respectivo personal. GBM se reserva el derecho de determinar unilateralmente la asignación de su personal. GBM podrá subcontratar un servicio, en todo o en parte, a subcontratistas de su elección sin necesidad de notificar de este hecho a El Cliente.

## **No captación de empleados**

Ambas Partes, reconocen y se obligan a abstenerse de inducir a los empleados de la otra parte a abandonar el empleo actual con el objeto de contratarlos o bien subcontratarlos como empleados o como servicios profesionales. Las Partes también se obligan a de ningún otro modo interferir en la relación con los empleados de la otra parte durante el plazo de vigencia de este acuerdo y hasta por un período de doce (12) meses luego del vencimiento de su plazo. Asimismo, se obligan a abstenerse de interferir o interrumpir la relación de GBM con sus empleados. En caso de que alguna de las Partes incumpla las disposiciones de esta cláusula se obliga a

# PROPUESTA DE VALOR GBM

responder por los daños directos que cause según las responsabilidades adquiridas en el presente Contrato y lo que la ley correspondiente señale al respecto.

## **Confidencialidad**

Por claras razones de índole comercial, puede resultar en perjuicio de GBM el que las ideas, conceptos, precios, aplicaciones, planes de entrega y en general las soluciones contenidas en este documento sean conocidas por personas distintas a aquellas a quienes está dirigida. Esta documentación es el resultado de un trabajo desarrollado por GBM y destinado exclusivamente para El Cliente al quien se dirige este documento. Su contenido no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de su organización, o a cualquier otra empresa, sin una autorización expresa escrita de GBM. Los documentos de GBM podrán ponerse a disposición de otras personas u organizaciones solamente con el permiso de la oficina de GBM que ha presentado la documentación.

## **Vigencia de la oferta**

Esta oferta tiene una vigencia de **treinta (30) días calendario**, contados a partir de la fecha de entrega de esta al Cliente. Pasado este período de tiempo, GBM se reserva el derecho de evaluar cualquier cambio en la misma; incluyendo, pero sin limitarse a precio, tiempo y recursos.

## **Responsabilidades generales del cliente**

- Nombrar las personas para que actúen como punto focal entre del cliente y GBM, quienes serán responsables del suministro de los recursos con plan de trabajo y se encuentre presente durante la ejecución de las tareas solicitadas.
- Proporcionar todo el apoyo logístico para el desarrollo del proyecto, así como todos los accesos necesarios a los sistemas y los edificios según el caso que corresponda.
- Proporcionar o coordinar la obtención oportuna de información requerida por el gerente del proyecto de GBM.
- Proveer la información del sistema de forma oportuna para el desarrollo del proyecto, definiciones de bases de datos, tablas y otros objetos componentes que actualmente utiliza el cliente y sea necesario utilizar en el proyecto.
- Reportar los problemas e inquietudes que se presenten siguiendo los procedimientos acordados con GBM.
- Garantizar la disponibilidad de los sistemas para que el ingeniero asignado por GBM pueda realizar las tareas correspondientes.
- El cliente es responsable de la autenticidad y exactitud de la información proporcionada a GBM.
- El cliente debe proporcionar y coordinar la obtención de los recursos necesarios para la infraestructura de cómputo en donde se realizarán las actividades del proyecto.
- El cliente debe ejecutar la revisión de los entregables de cada fase y proporcionar retroalimentación escrita dentro de los tiempos estipulados para cada fase, una vez que El Cliente haya recibido los entregables. Si no se requieren cambios del cliente lo indicará por escrito.
- El cliente en conjunto con GBM deben planear y desarrollar la estrategia de pruebas del proyecto.
- El cliente debe realizar la asignación del personal técnico y usuario del área del negocio y técnicos (redes, bases de datos, sistemas operativos, Web Server, etc.) cuando sea requerido por GBM para participar en actividades esenciales del proyecto.
- El cliente debe documentar todos los problemas y preparar cartas de aceptación para cada etapa o entregable del proyecto y entregarla al Gerente de proyecto o analista de Negocios de GBM. Si no se reciben las observaciones de los problemas por parte del cliente dentro de los siguientes 3 días hábiles estipulados para cada fase después de haber proporcionado algún entregable, este será considerado aceptado.
- El cliente debe adquirir e instalar y/o actualizar el Hardware y Software necesario que cumpla con las especificaciones requeridas en las estaciones de trabajo de los usuarios finales, de acuerdo con las características técnicas entregadas en la propuesta del presente proyecto.
- En caso de requerirse desarrollos adicionales en los sistemas transaccionales del cliente, estos serán responsabilidad exclusiva del cliente.

# PROPUESTA DE VALOR GBM

- GBM no tendrá responsabilidad alguna en cuanto a los tiempos de respuesta, en las interfaces de usuario, que se vean afectados por salidas de los sistemas o por malos tiempos de respuesta de los sistemas transaccionales del cliente. En caso de que las interfaces que son responsabilidad de desarrollo del cliente no estén a tiempo con lo especificado en el Cronograma de trabajo, esta eventualidad será manejada a través del procedimiento de Control de Cambios.
- GBM no asumirá ninguna responsabilidad por las decisiones en que no se le involucre por la vía formal y que el cliente y/o sus diferentes proveedores acuerden en cualquiera de sus formas.
- El Cliente se obliga a entregar toda la información requerida por GBM o el Fabricante. Así mismo, el Cliente se obliga a entregar la información en el formato que se requiera o que se adjunte en cada oferta. El Cliente libera de responsabilidad a GBM en caso de que no se pueda tramitar o colocar la orden por falta de presentación de la información de Parte del Cliente.

## **Responsabilidades generales de GBM**

- Realizar las actividades técnicas descritas en el Plan de Trabajo aprobado por ambas partes al inicio del proyecto, bajo la responsabilidad de GBM.
- Planear y monitorear el avance del proyecto, garantizando el cumplimiento con la metodología, técnicas, normas y patrones adoptados para el proyecto.
- Reportar los problemas e inquietudes que se presenten siguiendo los procedimientos acordados con el cliente
- Documentar adecuadamente los acuerdos con el cliente.
- Coordinar en conjunto con el cliente las reuniones de avance de proyecto.
- Mantener actualizada el reporte de estado del Proyecto.
- Informar cualquier cambio al alcance del proyecto antes de que el cambio sea implementado por medio de un Control de Cambios.
- Desarrollar los reportes de estados del proyecto y revisarlos con el Gerente de proyecto designado por el cliente.
- Cumplir con las normas establecidas por el cliente (comunicadas y acordadas desde un inicio).

## **Alcance del proyecto**

Todo producto o servicio que requiera El Cliente que no esté incluido dentro del alcance del proyecto deberá ser solicitado formalmente por el cliente a GBM. Al término de cada hito del proyecto se dará por concluida con la firma de la carta de aceptación por parte del cliente relacionando los entregables correspondientes y apegándose al calendario definido y aprobado por ambas partes GBM y el cliente para estas actividades de aceptación.

## **Solicitudes de Cambio**

En el transcurso del desarrollo del Proyecto, el cliente podrá someter los cambios que entendiére necesarios. Dichas órdenes de cambio deberán ser suministradas por escrito a GBM por parte del cliente y por medio del Project Manager. GBM evaluará los requerimientos y el impacto de dicha orden en los variables de tiempo, costo y alcance del proyecto.

En caso de que la implementación de estas implique alguna alteración en el cronograma, los entregables o el número de horas presupuestado, GBM se reunirá con el cliente para discutir dicha alteración y deberá posteriormente entregar al cliente una cotización del valor que conllevará dicha solicitud de cambio, a fin de que sea evaluada y acordada por el cliente. Una vez que GBM reciba la solicitud de cambio con la oferta firmada procederá a ejecutar las nuevas actividades.

## **Finalización del proyecto**

GBM habrá cumplido con todas sus obligaciones derivadas de esta propuesta cuando ocurra lo primero de lo siguiente:

- Los servicios descritos en la misma hayan sido completados (incluyendo la entrega de todos los Materiales que aplique), o

# PROPUESTA DE VALOR GBM

- Exista una solicitud formal de cancelación por parte del cliente en cualquier etapa del proyecto, ante lo cual debe realizarse el respectivo análisis financiero para determinar el monto que procederá a ser cancelado por motivo de los entregables ya aceptados o trabajos realizados a la fecha, o
- Se cumpla la lista de criterios de aceptación descritos en este documento.

GBM informará por escrito cuando alguno de los puntos anteriores suceda.

## **Actualizaciones y Política de Mantenimiento de Software**

El licenciamiento incluido en esta oferta (en caso de existir) cuenta con soporte del fabricante por 1 año en el caso de las licencias perpetuas, o por el periodo de tiempo adquirido en el caso de licencias por suscripción o SaaS. Este soporte de fabricante incluye los siguientes beneficios:

- Acceso a descarga de nuevas versiones cuando estén disponibles.
- Acceso a descarga de parches
- Soporte remoto a fallas del Software por parte del Fabricante.

La política para el mantenimiento de Software para las licencias por suscripción o SaaS es el siguiente:

- Una vez finalizado el periodo inicial de la suscripción, el cliente deberá volver a adquirir la suscripción por el periodo de tiempo que sea requerido. En caso de no adquirir una nueva suscripción, no podrá hacer más uso del software ni tendrá soporte por parte del fabricante.
- El costo de la nueva suscripción podría tener un aumento según lo establezca el fabricante.

La política para el mantenimiento de Software para las licencias perpetuas para los próximos años es la siguiente:

- El cliente deberá comprar el mantenimiento del licenciamiento adquirido anualmente para mantener los beneficios listados anteriormente. A esto se le conoce como "Renovación".
- El costo del mantenimiento de los años posteriores es aproximadamente un 20% del precio de lista de las licencias compradas, con crecimientos anuales del 10% aproximadamente.
- Si el cliente decide no comprar el mantenimiento perderá los beneficios mencionados.
- Si después de haber perdido el mantenimiento, el cliente quiere comprarlo de nuevo, el costo del mismo cambiará y será aproximadamente del 60% del precio de lista de las licencias compradas. A esto se le llama "Reinstatement".
- El cliente puede comprar mantenimiento de Software para años posteriores por adelantado si así lo desea. Para esto deberán notificar a GBM para poder modificar la propuesta.

Si El Cliente desea soporte por parte de GBM deberá contratarlo de forma adicional por medio de un contrato de soporte y asistencia.

## **Garantías**

Los servicios de implementación no cuentan con garantía. Una vez entregados y aceptados por el cliente de conformidad con los criterios de aceptación antes especificados, el cliente es responsable de la solución entregada.

## **Documentos administrativos y de aceptación**

Las Partes manifiestan entender y aceptar que cualesquiera documentos, incluyendo pero sin limitarse a actas, informes, minutas, presentaciones, solicitudes/controles de cambio, planes, cronogramas, que tengan como objeto la comunicación y/o aceptación de trabajos realizados por GBM y que hayan sido culminados o bien que requieran de alguna acción de parte del Cliente, serán presentados en la periodicidad, formato y términos

# PROPUESTA DE VALOR GBM

acordados en el Contrato o bien en la Orden de Servicio y/o Propuesta Comercial. Una vez presentados al Cliente, este tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para revisar dicha documentación y evaluar la misma en conjunto con los servicios prestados y/o requerimiento indicado. Durante estos tres (3) días el Cliente deberá dar su aceptación o bien brindar a GBM una relación pormenorizada de sus observaciones sobre los ajustes o correcciones que en su criterio deban efectuarse para aceptación o bien las razones por las cuales se ve imposibilitado de ejercer la acción que dicho documento exige al cliente en dicho momento; todo lo anterior siempre dentro de las especificaciones técnicas y el alcance acordado por las Partes.

GBM realizará los esfuerzos comerciales razonables para remediar prontamente cualquier inconformidad. Luego de corregirla, GBM re-enviará la documentación, que según el caso corresponda, al CLIENTE para su re-evaluación. El CLIENTE, tendrá tres (3) días hábiles para notificar a GBM de cualquier inconformidad remanente y los requerimientos que considere necesarios incluir para su aceptación.

Si el CLIENTE no emite aceptación, acción o la relación pormenorizada de sus observaciones sobre los ajustes antes mencionados, dentro del referido lapso de tres (3) días contados desde la fecha que recibe de GBM la documentación, se entenderá como aceptado cualquier servicio brindado por GBM, y si fuera que el Cliente no ejerció una acción en los referidos plazos, GBM podrá a su entera discreción asumir una respuesta en nombre del Cliente y continuar de la forma en que considere en base a su conocimiento técnico es la mejor forma para satisfacer el objeto del Contrato; y de esta forma poder proceder con facturación y/o cualquier otra obligación del contrato.

## Aceptación de la Propuesta

Mediante la firma del presente documento Banco Agrícola de la República Dominicana y GBM aceptan la presente propuesta, así como todos los términos y condiciones establecidos en ella, constituyendo la presente un total acuerdo entre ambas partes con relación al objeto de esta y se adjuntará como un Anexo al Contrato de Servicios estándar de GBM.

Los abajo firmantes declaran que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para respaldar este tipo de actos jurídicos, las que se encuentran en plena vigencia. Asimismo, declaran que los datos de sus respectivas empresas descritos abajo son correctos.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares, quedando un ejemplar en poder de GBM y otro en poder de Banco Agrícola de la República Dominicana.

**Por Banco Agrícola de la República  
Dominicana**

**Por GBM**

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre

\_\_\_\_\_  
Nombre

# PROPUESTA DE VALOR GBM

\_\_\_\_\_  
Cargo

\_\_\_\_\_  
Cargo

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Fecha

## Reporte y cumplimiento de Licenciamiento IBM

Para llevar el control del licenciamiento IBM, el cliente debe tomar en cuenta las condiciones de medición y reportería de licencias indicadas por IBM en los siguientes enlaces. Es responsabilidad del cliente entender y cumplir con los requerimientos indicados por el fabricante, caso contrario se expone a sanciones y multas.

- Para Contenedores: <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/containerlicenses.html>
- Para Máquinas virtuales: <https://www.ibm.com/software/passportadvantage/subcaplicensing.html>

## Procedimiento y Reporte de Llamadas

El reporte de incidentes y solicitudes sobre el servicio debe realizarse al *Service Desk* de GBM en el horario de atención establecido en los niveles de servicio y los llamados deberán ser reportados por representantes de Banco Agrícola de la República Dominicana, los cuales deberán tener a mano la información que se detalla en la siguiente imagen para que el reporte sea aperturado con éxito.

## Información para Reportar al 3911

### Hardware

#### Servidores:

- Serie
- Tipo / Modelo
- Contrato
- Falla (si es de sistema operativo o Hardware)
- código de falla
- Tipo de alerta
- Capturas de pantalla o salida de mensajes, si es reportado por correo

#### HVP:

- Serie
- Tipo / Modelo
- Falla (si es de sistema operativo o Hardware)

### Smart User – Print

- Serie
- Tipo / Modelo
- Falla (si es de sistema operativo o Hardware)

#### VITAL:

- Ubicación física exacta del equipo. El área en que se encuentra dentro de la empresa.
- Nombre de usuario final del equipo.

### Software

- Nombre de software
- Versión SW
- Sistema Operativo
- Ambiente (producción/ desarrollo/pruebas)
- Contrato

### Smart Ops

- Número de contrato
- Plataforma (Sistema operativo / Base de Datos / SAP / Azure Backup / Networking).

### Aspectos Clave

#### Sistemas Operativos

- IP Servidor
- Hosting

#### Base de Datos

- Nombre de BD e IP

#### SAP

- Ambiente (productivo, desarrollo, calidad).

El número telefónico que podrá ser utilizado para reportar problemas es el siguiente:

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Guatemala            | (502) 2424-2200 ext. 3911  |
| El Salvador          | (503) 2268-6600 ext. 3911  |
| Honduras             | (504) 235-9185 ext. 3911   |
| Nicaragua            | (505) 255-6658 ext. 3911   |
| Costa Rica           | (506) 2284-3999 ext. 3911  |
| Panamá               | (507) 300-4805 ext. 3911   |
| República Dominicana | +1(809) 566-5161 ext. 3911 |



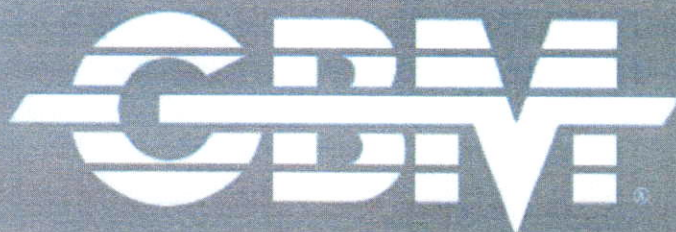
Powered by Watson

### Acceso a la plataforma SAM

El cliente tendrá acceso a la plataforma SAM la cual le permitirá visualizar, dar seguimiento y gestionar solicitudes relacionadas a sus productos, servicios y contratos con GBM. Esta plataforma está disponible en aplicación móvil y plataforma web, y es atendida por un asistente virtual cognitivo para apoyar en la resolución de consultas del cliente.

# PROPUESTA DE VALOR **GBM**

# PROPUESTA DE VALOR **GBM**



[www.gbm.net](http://www.gbm.net) | [mercadeo@gbm.net](mailto:mercadeo@gbm.net) | [GBM Corp](#)  
Desde cualquier país marque la extensión 3840 (Contact Center)  
AT (503) 2424-2222 | ES (505) 2505-9400 | HN (504) 2232-3219/09  
NI (505) 2255-6630 | CR (506) 2284-3999 | PA (507) 306-4800  
RD (809) 536-5161 | MT +1(305) 597-3998

# PROPUESTA DE VALOR **GBM**