

**PROCESO:**

**“ESTUDIO PARA EL LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, NO FUNCIONALES, DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE UN APLICATIVO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES”**

## **CARTA DE GARANTÍA TÉCNICA**

La garantía técnica observará las condiciones en las que se emite, en la que sin limitarse a, debe considerar los siguientes preceptos, destacando que la garantía es independiente y subsistirá luego de cumplida la obligación principal.

### **1. DEL SOPORTE TÉCNICO:**

La garantía técnica aplicará para la **Fase 3: Desarrollo e implementación del aplicativo que sea parametrizable para carga y evaluación de ofertas**, bajo lo siguiente:

- Esta garantía técnica cubrirá la atención, resolución, corrección de fallos ocurridos en el aplicativo para la evaluación de ofertas (ambiente de producción) que solicite o notifique el Banco, de aspectos relacionados a:
  - a. Problemas de desempeño.
  - b. Inexactitud/imprecisión de información generada.
  - c. Afinamiento, configuraciones especiales necesarias para mejorar el rendimiento y se cumpla la funcionalidad desarrollada.
  - d. Re testing por las acciones antes referidas.
  - e. Defectos en el plan de despliegue que ocasione problemas en la liberación del producto.
  - f. Corrección de documentos técnicos generados (si el caso lo amerita).
  - g. Mantenimiento correctivo sobre la aplicación de evaluación, en caso de errores que impidan su uso adecuado.
- El BIESS tendrá la responsabilidad de recibir, probar y certificar los desarrollos que realice la Contratista en su ambiente de pruebas, preproducción antes de ponerlos en producción y de ser necesario, notificar a la Contratista de cualquier novedad presentada para su debida corrección. Correcciones que están cubiertas bajo esta garantía.
- La Contratista será responsable de entregar los desarrollos cubiertos por esta garantía al área a quien el Banco designe para el efecto.

### **Exclusiones de la Garantía:**

- La garantía técnica ofrecida por el Contratista quedará automáticamente sin efecto y no cubrirá los siguientes supuestos:

Galle Antisana  
y Av. Universitaria  
Tulcán - Ecuador  
creativaep@upec.edu.ec  
(06) 298 0837 / 298 4435  
Ext.: 1560 - 61/62/63/64



- **Modificaciones por el BIESS:** Cualquier alteración, modificación, ampliación, o manipulación del código fuente del software por parte del BIESS o de terceros no autorizados por el Proveedor.
  - **Mal uso:** Problemas derivados del uso incorrecto del software, en contravención a los manuales de usuario o a las instrucciones proporcionadas por el Contratista.
  - **Entorno no compatible:** Errores causados por el uso del software en un entorno de hardware, sistema operativo, o software de terceros no compatible o no especificado en el Manual Técnico.
  - **Causas externas:** Fallas de funcionamiento debidas a virus informáticos, malware, o eventos de fuerza mayor.
- **Procedimiento y Tarifas por Soporte:**
    - En caso de que el BIESS reporte una incidencia o mal funcionamiento del software, el Contratista realizará un análisis inicial para determinar la causa del problema.
    - Si el error es atribuible al software original entregado y está cubierto por la garantía, el Contratista corregirá la falla sin costo adicional para el BIESS.
    - Si el análisis determina que el problema fue causado por una modificación realizada por el BIESS o por cualquiera de las exclusiones de la garantía, el Contratista informará al Banco del hallazgo. A partir de ese momento, cualquier trabajo de análisis, diagnóstico o corrección que se realice para resolver el problema se considerará un servicio adicional no cubierto por la garantía. Estos servicios tendrán un costo adicional y serán contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos por la contratante.

#### **Vigencia de la Garantía de Soporte Técnico:**

La garantía técnica del aplicativo desarrollado e implementado tendrá una vigencia de un año a partir de la suscripción del acta entrega recepción definitiva.

## **2. DEL ACOMPAÑAMIENTO:**

- Acompañamiento técnico y funcional durante el proceso de selección y contratación del proveedor del nuevo sistema Integrado de Gestión Bancaria para el BIESS. Dicho acompañamiento, tendrá las siguientes actividades:
  - Establecimiento de metodología de evaluación para calificación de ofertas del Sistema Integrado de Gestión Bancaria.

Calle Antisana  
y Av. Universitaria  
Tulcán - Ecuador  
creativaep@upec.edu.ec  
(06) 298 0837 / 298 4435  
Ext.: 1560 - 61/62/63/64



- Apoyo en la convocatoria y seguimiento en la participación de proveedores de Sistema Integrado de Gestión Bancaria del mercado, lo cual comprende las siguientes actividades principales:
  - Soporte al BIESS en el envío de los RFI y RFP
  - Solventar consultas e inquietudes de los proveedores, sobre los RFI y RFP enviados.
  - Participar de reuniones aclaratorias de ser necesario, que se requieran proporcionar a todos los proveedores participantes.
  - Asistir presencial o virtualmente a presentaciones comerciales, técnicas o de preventa que los proveedores requieran realizar, dentro del territorio ecuatoriano.
  - Asistir virtualmente a presentaciones comerciales, técnicas o de preventa que los proveedores requieran realizar, fuera del territorio ecuatoriano.
  - Realizar el seguimiento y apoyo en la consolidación de los RFI y RFP que los proveedores envíen al BIESS.
  - Evaluación de proveedores conforme a la metodología y matriz de evaluación
  - Matriz de evaluación de ofertas.
  - Acompañamiento en la selección del proveedor de Sistema Integrado de Gestión Bancaria.

**Vigencia de la Garantía del Acompañamiento técnico y funcional durante el proceso de selección y contratación del sistema Integrado de Gestión Bancaria:**

La vigencia del plazo para el acompañamiento técnico y funcional será de doce (12) meses; dentro del cual el BIESS podrá solicitar el acompañamiento durante el proceso de selección y contratación del proveedor del nuevo sistema Integrado de Gestión Bancaria para el BIESS, a partir de la suscripción del acta entrega recepción definitiva.

09 de septiembre de 2025

**FIRMA**

**Nombre: MSC. Christian Terán Silva**

**Cargo: Gerente General**

**Empresa: Empresa Pública UPEC-CREATIVA EP**

**RUC: 0460036590001**

Calle Antisana  
y Av. Universitaria  
Tulcán - Ecuador  
creativaep@upec.edu.ec  
(06) 298 0837 / 298 4435  
Ext.: 1560 - 61/62/63/64

