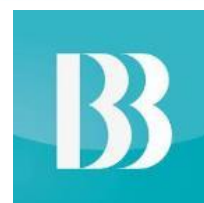




LATINIA

Documento de Propuesta Comercial

BANCO BOLIVARIANO



Sistema Integral de Notificaciones

Fecha: 15 / 02 / 2018

Código: 2013

Versión:F

Índice

1. Presentación	5
1.1 Acerca de Latinia	5
1.1.1 Latinia	5
1.1.2 Principales Clientes de referencia	5
1.2 Productos Latinia	6
1.2.1 Introducción	6
1.2.1.1 Introducción a LIMSP® ALERT ENGINE (AE)	8
1.2.1.2 Introducción a LISMP® Informational	9
1.2.1.3 Introducción a LIMSP®SERVICE DELIVERY PLATFORM (SDP)	12
1.2.2 Características arquitectura Productos	17
1.2.3 Línea de Productos	18
2. Alcance	19
2.1 Principales requerimientos	19
2.2 Configuración Productos Latinia	20
2.2.1 LIMSP®ALERT ENGINE	20
2.2.2 LIMSP®SERVICE DELIVERY PLATFORM	23
2.3 Productos e Infraestructuras de 3eros	28
2.3.1 Productos de terceros	28
2.4 Servicios de apoyo a la implantación	29
2.4.1 Formalización de Proyecto	29
2.4.2 Servicio de apoyo a la instalación	29
2.4.3 Formación	29
2.4.3.1 Presentación	29
2.4.3.2 Formación solicitada por el cliente	30
2.4.4 Gestión de los Servicios	31
2.5 Servicio online de Mantenimiento y Soporte	32
2.5.1 Alcance de los Servicios	32
2.5.1.1 Actualización documentación de Producto	32
2.5.1.2 Servicio online de Asesoramiento	32
2.5.1.3 Base de datos de Conocimiento	33
2.5.1.4 Actualizaciones Planificadas	34
2.5.1.5 Resolución de incidencias	34
2.5.1.6 Formato de entrega	36
2.5.2 Limitaciones de los Servicios	37
3. Propuesta económica	38
3.1 Precios Productos y Servicios	38
3.1.1 Licencia Productos Latinia	38
3.1.2 Servicios de apoyo a la instalación	38
3.1.3 Servicios online de Mantenimiento y Soporte	39
3.1.4 Otros (viáticos)	39
3.1.5 Resumen Propuesta económica	39
3.2 Oferta especial para Banco Bolivariano	40

3.2.1	Descuentos	40
3.2.2	Try&Buy Módulo NBA	40
3.2.3	Major Upgrade Licencia Latinia en Cloud	40
3.3	Upsellings	41
3.3.1	NBA (Next Best Action)	41
3.3.2	Limsp©SDP (Upsellings)	41
3.4	Condiciones	42

Datos Propuesta

Datos Contacto Cliente

Nombre/s:	Kyra Oscarina Arcia Marcano	Ronald Romero Moran
Teléfono:	+593 4-230-5000,2236	+593 4-230-5000,2288
Correo electrónico:	mkamador@bolivariano.com	rromero@bolivariano.com

Datos cliente

Nombre o Denominación Social (En lo sucesivo, el "Cliente"):	Banco Bolivariano
--	-------------------

El Cliente autoriza expresamente a Latinia a incorporar los datos personales indicados en cuadro precedente al fichero denominado "Clientes", del cual Latinia es responsable, con la finalidad de dar trámite a la presente propuesta económica, así como para mantenerle informado de nuevos productos y servicios de Latinia o de las campañas promocionales de Latinia, por cualquier medio de comunicación electrónico o no, que el Licenciatario acepta recibir expresamente. El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso rectificación, cancelación y oposición dirigiendo su solicitud a Latinia Interactive Business, S.A., Calle Travesera de Gracia, 342-344, 08025 Barcelona (España). El Cliente manifiesta haber cumplido la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, eximiendo a Latinia de cualquier responsabilidad en esta materia

1. Presentación

1.1 Acerca de Latinia

1.1.1 Latinia

Latinia es un fabricante independiente de software (ISV) especializado en el desarrollo de productos de infraestructura para notificaciones corporativas de tipo asíncrono (mensajería móvil o instantánea, correo electrónico, *push notifications*), utilizadas principalmente por entidades financieras (bancos, cajas de ahorro, procesadoras y medios de pago), instituciones públicas y proveedores de servicio, distribuidos globalmente y líderes en sus respectivos segmentos e industrias

Latinia nace en el entorno de una convergencia tecnológica que hoy en día ya posibilita la convivencia de múltiples tecnologías en respuesta a las crecientes necesidades de comunicación y negocio de las empresas, ávidas de integrarse y hacer uso de nuevos formatos de comunicación para relacionarse con sus clientes multiplicando sus puntos de contacto.

Creada en 1999, Latinia se ha consolidado como **empresa de referencia en España y Latinoamérica** en el ámbito de las **comunicaciones asíncronas**, siempre comprometida con la innovación y la continua búsqueda de valor más allá de la tecnología para atender y satisfacer las necesidades de sus clientes, entre los que figuran empresas privadas e instituciones de referencia en sus respectivos sectores

La factoría de software de Latinia está certificada con el nivel de madurez CMMI nivel 2. Latinia es partner de los proveedores de terceros Oracle (Oracle® PartnerNetwork) e IBM (IBM Partner World).



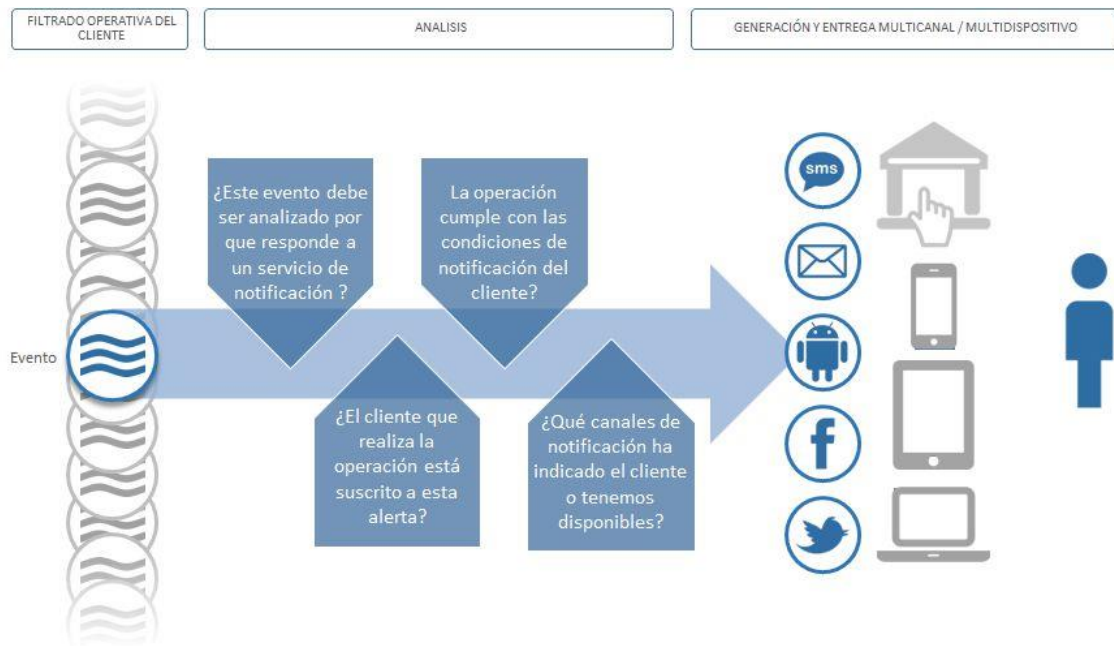
1.1.2 Principales Clientes de referencia



1.2 Productos Latinia

1.2.1 Introducción

La *Suite* de Productos Latinia es una solución global que cubre de extremo a extremos todos los procesos necesarios para la integración de notificaciones multicanal en la estrategia de servicios, negocio y comunicación de la entidad financiera. Ofrece una gestión y visión integral centrada en el cliente orientada a maximizar las oportunidades de negocio que ofrecen estas tecnologías a la vez que alcanzando la máxima experiencia de servicio positiva para el cliente.



La madurez funcional y tecnológica de los Productos de Latinia representa un claro beneficio para el Cliente en términos de Time2market, flexibilidad y eficiencia de gestión y explotación así como de disponibilidad y calidad de los servicios que ofrece a sus clientes finales.

Estos procesos son asumidos por 3 componentes de Productos de Latinia:

LIMSP® ALERT ENGINE (AE)

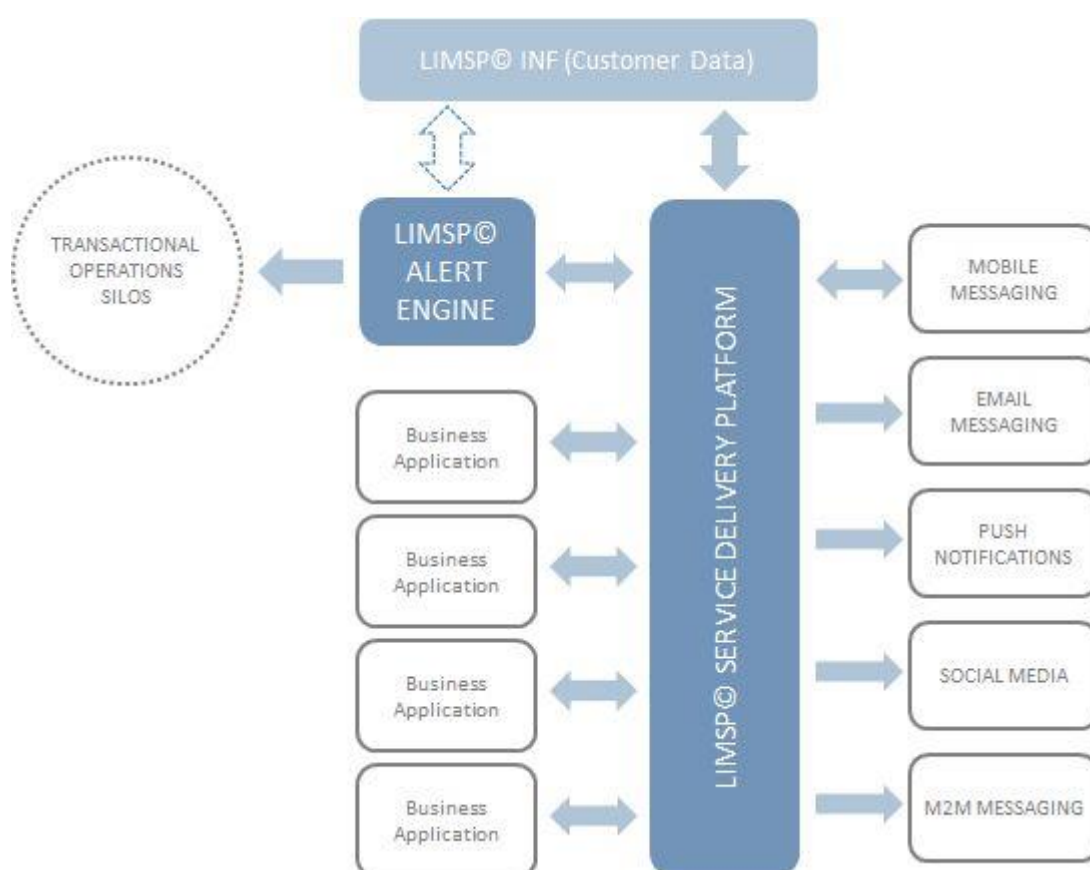
Se encarga de filtrar en tiempo real los eventos que han de ser analizados en función de determinadas Reglas de negocio que generan notificaciones

LIMSP® SERVICE DELIVERY PLATFORM (SDP)

Se encarga de recibir las notificaciones de AE (así como de otras aplicaciones de negocio ya sea en línea como mediante procesos batch) para generar mensajes multicanal en función de las preferencias de los clientes y/o de la entidad.

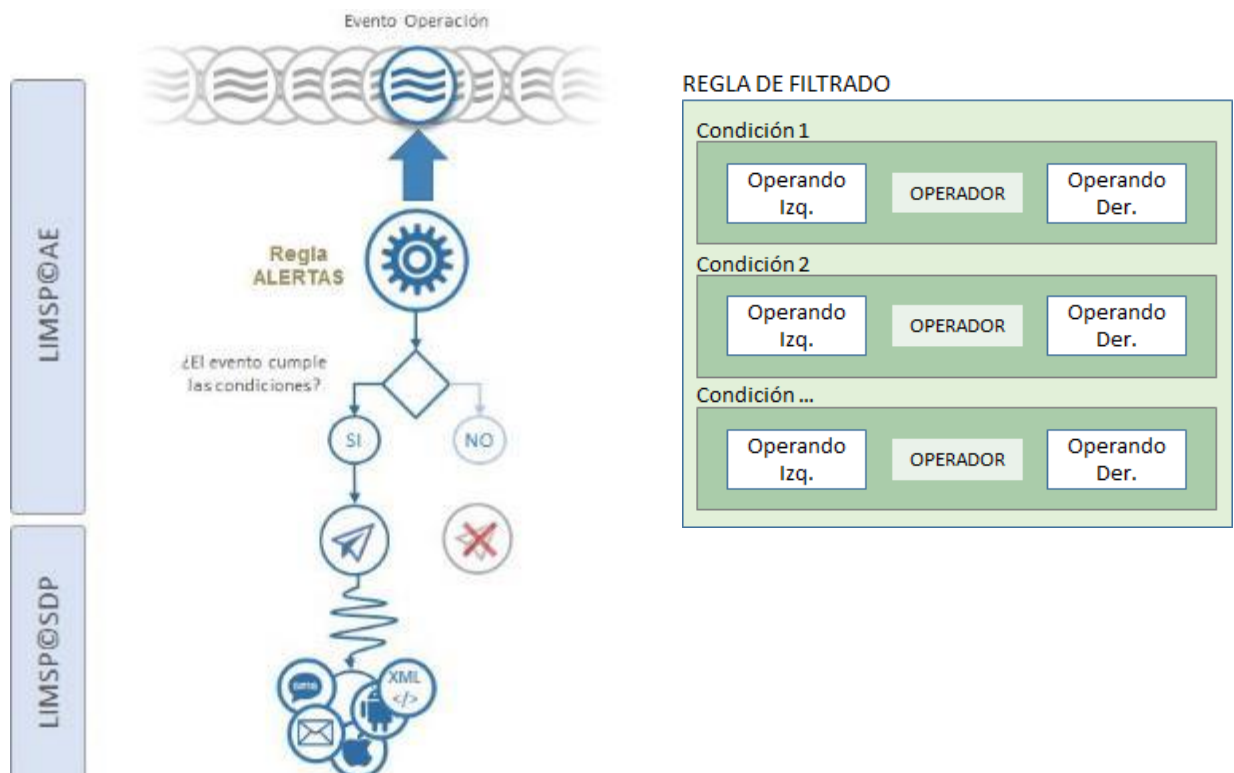
LIMSP® INFORMATIONAL (INF)

Alberga todos aquellos datos necesarios para la operación de AE y SDP (datos clientes, puntos de contacto, datos de suscripción, etc.)

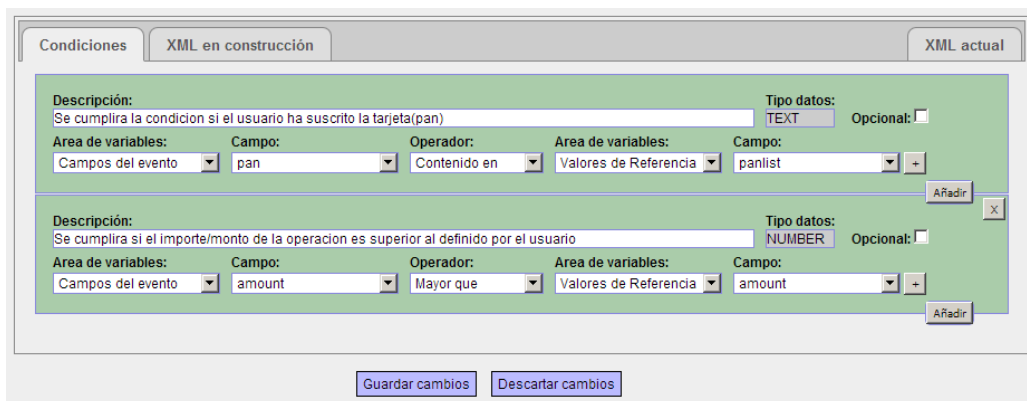


1.2.1.1 Introducción a LIMSP© ALERT ENGINE (AE)

- El Producto decide de forma autónoma que un evento transaccional debe ser notificado al cliente en base a una serie de Reglas de filtro.
- Las reglas de filtrado son un conjunto de condiciones a partir de las cuales se decide si un evento se va a convertir en un mensaje que ha de llegar al cliente.
- Una condición evalúa la validez de una relación que se establece entre 2 operandos (izquierda y derecha) a través de un operador. Si la relación planteada es cierta, la condición se cumple.
- La notificación se genera en el caso de que se cumpla la regla de filtrado, y la entrega a LISMP©SDP.
- Antes de entregar la notificación a LIMSP©SDP, ALERT ENGINE tiene la capacidad para
 - Modificar datos sensibles (acortar datos de números de tarjeta y cuenta a los n últimos números)
 - Solicitar en línea datos externos para cumplimentar la notificación



En la siguiente imagen se muestra una regla que genera notificaciones de movimientos de tarjeta con 2 condiciones: que el cliente haya indicado que quiere recibir notificaciones sobre esa tarjeta determinada (pan) y que la cantidad sea superior a la que haya indicado el cliente.



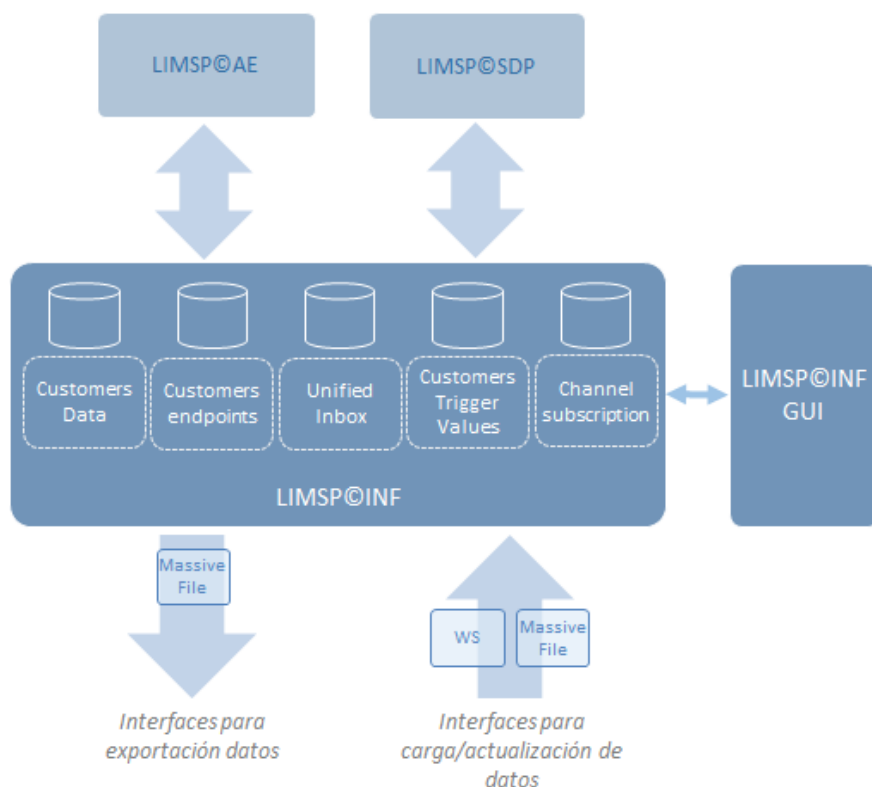
La imagen muestra la interfaz de configuración de reglas de filtrado, con pestañas para 'Condiciones', 'XML en construcción' y 'XML actual'. Se muestran dos condiciones configuradas:

- Condición 1:**
 - Descripción: Se cumplirá la condición si el usuario ha suscrito la tarjeta(pan)
 - Tipo datos: TEXT
 - Operador: Contenido en
 - Operando Izq.: Campos del evento
 - Operando Der.: panlist
- Condición 2:**
 - Descripción: Se cumplirá si el importe/monto de la operación es superior al definido por el usuario
 - Tipo datos: NUMBER
 - Operador: Mayor que
 - Operando Izq.: Campos del evento
 - Operando Der.: amount

En la parte inferior de la interfaz, se encuentran los botones 'Guardar cambios' y 'Descartar cambios'.

1.2.1.2 Introducción a LISMP© Informational

- Contiene todos los datos necesarios para la operación de los Productos AE y SDP
 - Datos básicos del cliente (que utilizaremos por ejemplo, para personalizar los mensajes)
 - Puntos de contacto con el cliente: correo electrónico, número celular, tokens (Notificaciones Push), cuenta twitter, Id Facebook,...)
 - Datos de suscripción a los servicios: alertas contratadas, valores de corte, canales preferentes
- Ofrece diversas interfaces IN/OUT para la carga y exportación de los datos
- Capa de herramientas de gestión y consulta de los datos almacenados.

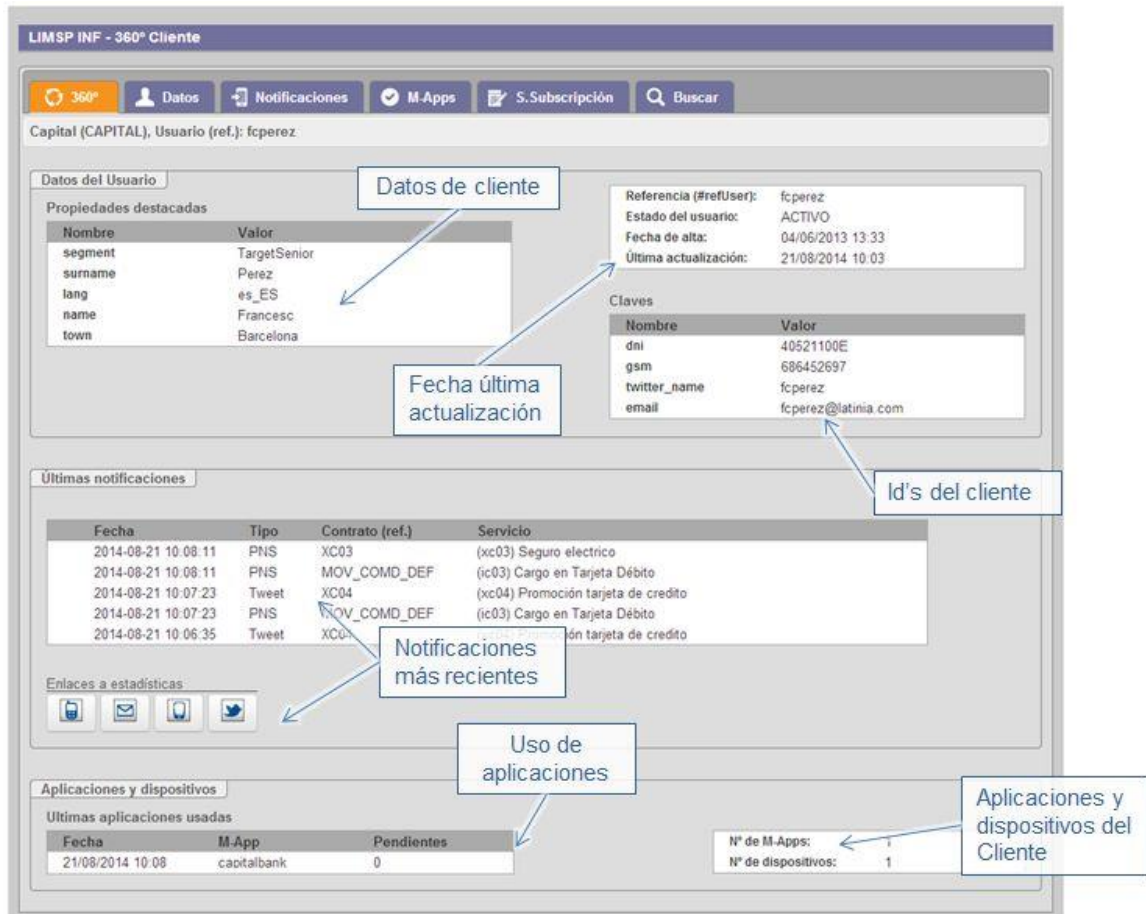


(Con el objetivo de alcanzar altos niveles de procesamiento en tiempo real, LIMSP©AE no accede directamente al modelo de datos de LIMSP©INF sino que genera una cache que le permite operar sin depender de base de datos).

Herramienta de Gestión de clientes (360º)

Esta herramienta permite tener una visión global del cliente en relación con los servicios de notificación: Datos disponibles, claves de identificación

- Actividad de notificación reciente, estados de las notificaciones
- Puntos de contacto
- Dispositivos del cliente; smartphone, tableta, televisor (Notificaciones Push)
- Permite conocer los datos de suscripción del cliente (posibilidad de definir qué datos han de encriptarse y no ser visibles)



LIMSP INF - 360º Cliente

Capital (CAPITAL), Usuario (ref.): fcperez

Datos del Usuario

Propiedades destacadas

Nombre	Valor
segment	TargetSenior
surname	Perez
lang	es_ES
name	Francesc
town	Barcelona

Referencia (#refUser): fcperez
Estado del usuario: ACTIVO
Fecha de alta: 04/06/2013 13:33
Última actualización: 21/08/2014 10:03

Claves

Nombre	Valor
dni	40521100E
gsm	686452697
twitter_name	fcperez
email	fcperez@latinia.com

Últimas notificaciones

Fecha	Tipo	Contrato (ref.)	Servicio
2014-08-21 10:08:11	PNS	XC03	(xc03) Seguro eléctrico
2014-08-21 10:08:11	PNS	MOV_COMD_DEF	(ic03) Cargo en Tarjeta Débito
2014-08-21 10:07:23	Tweet	XC04	(xc04) Promoción tarjeta de crédito
2014-08-21 10:07:23	PNS	MOV_COMD_DEF	(ic03) Cargo en Tarjeta Débito
2014-08-21 10:06:35	Tweet	XC04	(xc04) Promoción tarjeta de crédito

Enlaces a estadísticas

Aplicaciones y dispositivos

Últimas aplicaciones usadas

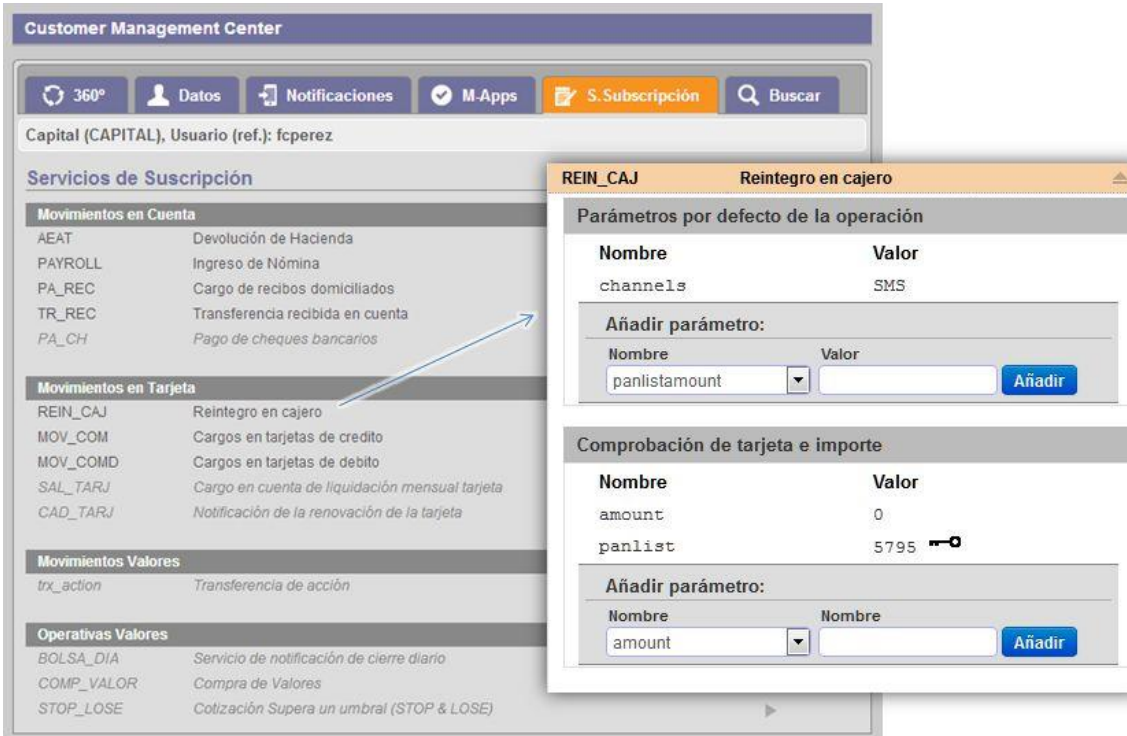
Fecha	M-App	Pendientes
21/08/2014 10:08	capitalbank	0

Nº de M-Apps: 1
Nº de dispositivos: 1

Aplicaciones registradas del usuario

Aplicación	Dispositivo	Desde			
capitalbank	Apple - iPhone 4 (6.1.3)	2014/05/27 13:59	Token	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>
capitalbank	Apple - iPad (7.1.1)	2014/05/29 09:52	Token	UUID	<input checked="" type="checkbox"/>

Esta herramienta puede ser usada desde cualquier canal bancario presencial (contact center, sucursal) para atender al cliente en relación a cualquier consulta acerca de los servicios. En función del carácter confidencial o no del dato, éste podrá ser visualizado por la persona que usa esta herramienta:



The screenshot displays the 'Customer Management Center' interface. The main menu includes options like '360°', 'Datos', 'Notificaciones', 'M-Apps', 'S. Suscripción', and 'Buscar'. The user is logged in as 'Capital (CAPITAL), Usuario (ref.): fcperez'.


The 'Servicios de Suscripción' section is active, showing a list of services under 'Movimientos en Cuenta' and 'Movimientos en Tarjeta'. The 'REIN_CAJ' service, 'Reintegro en cajero', is highlighted. An arrow points from this service to a detailed configuration window.

The configuration window for 'REIN_CAJ' is titled 'Reintegro en cajero' and contains the following sections:

- Parámetros por defecto de la operación:**

Nombre	Valor
channels	SMS
- Añadir parámetro:**

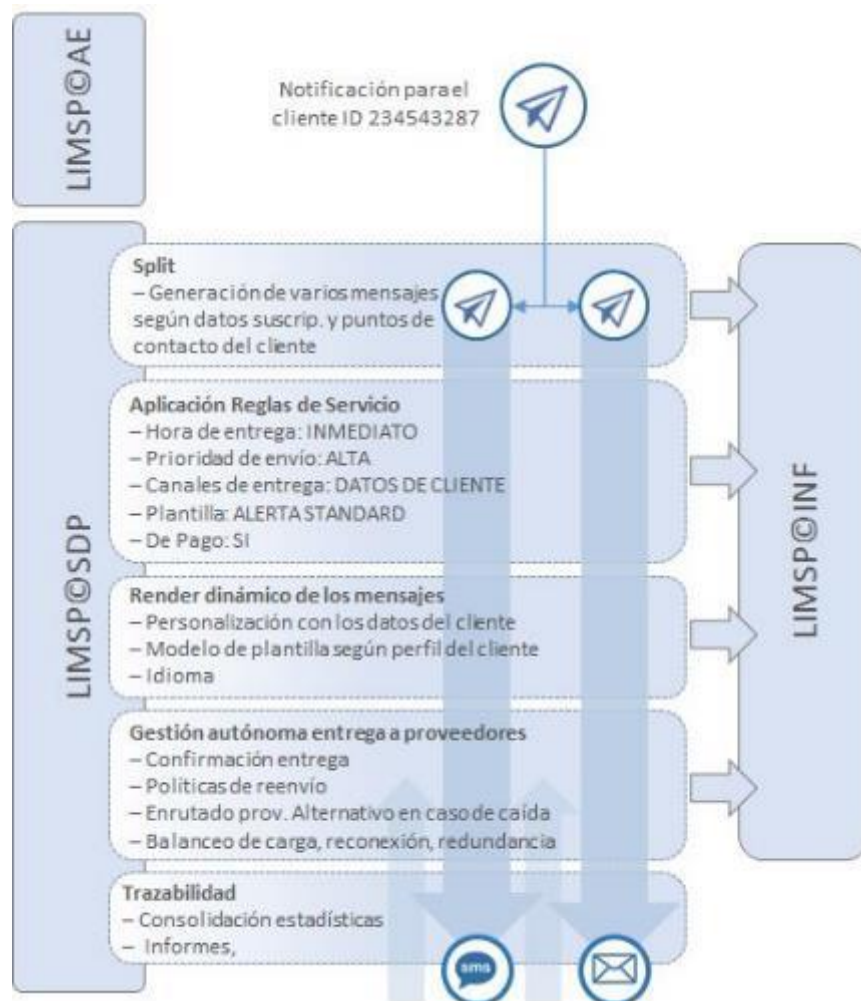
Nombre	Valor
panlistamount	<input type="text"/>
- Comprobación de tarjeta e importe:**

Nombre	Valor
amount	0
panlist	5795 
- Añadir parámetro:**

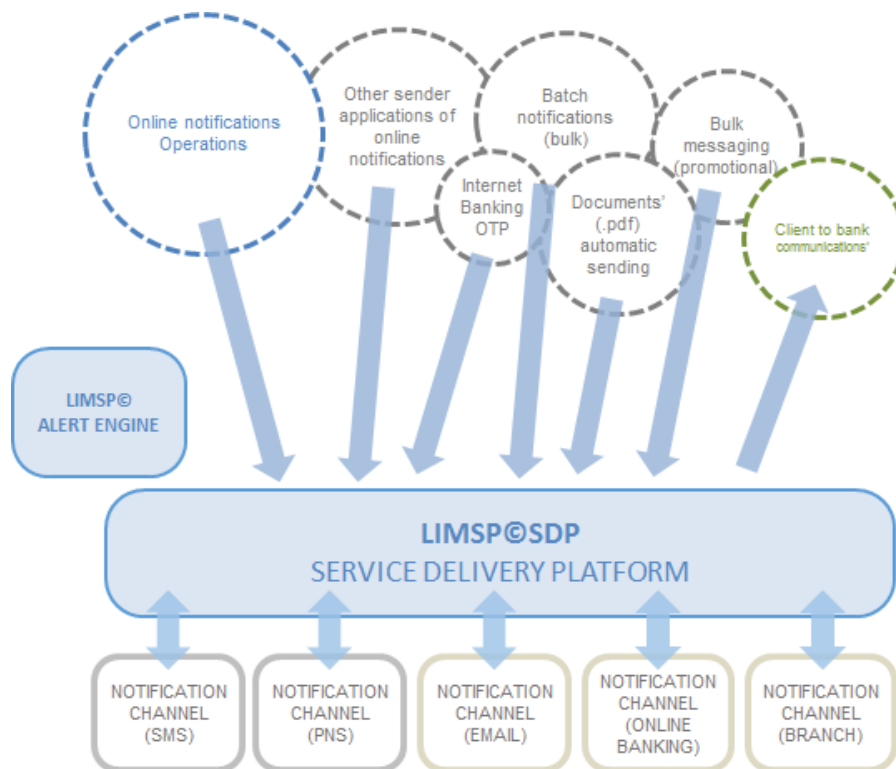
Nombre	Nombre
amount	<input type="text"/>

1.2.1.3 Introducción a LIMSP©SERVICE DELIVERY PLATFORM (SDP)

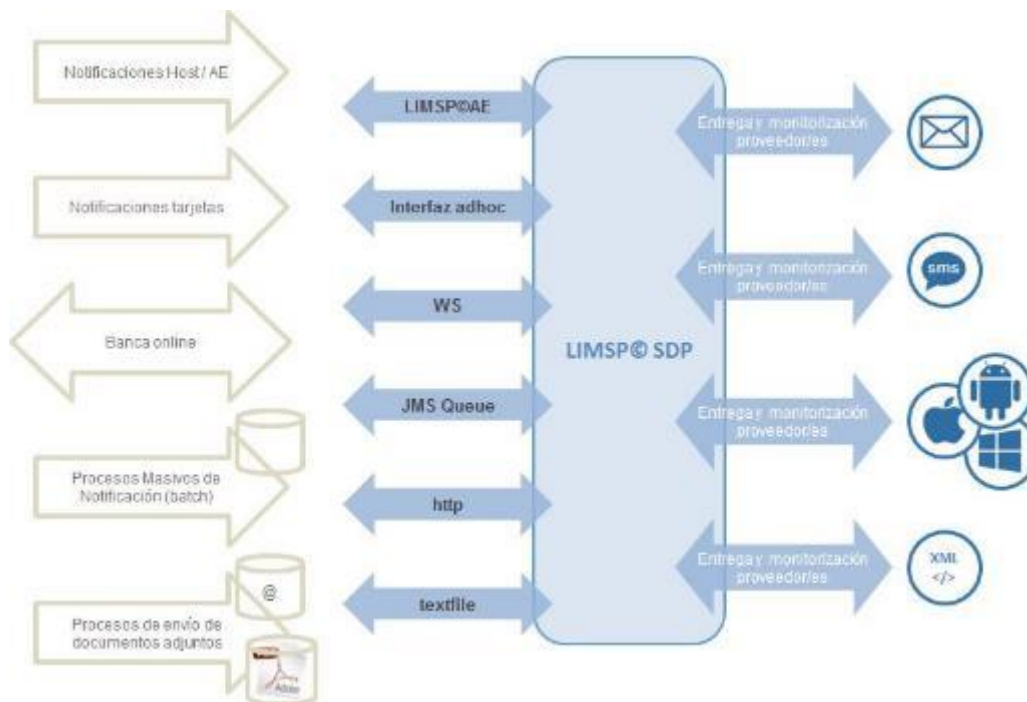
- Recibe las notificaciones y asume la labor de prestar el servicio de notificación al cliente en función de las reglas de servicio definidas: idioma, a través de qué canal, cuando,...
- Se responsabiliza de validar la correcta entrega las notificaciones a los diversos proveedores de notificación para cada canal: políticas de reenvío y de reconexión, redireccionamiento a proveedor alternativo, gestión mensajes que no han podido ser enviados,...
- Suministra los datos de estadísticas y estados de los mensajes a través de herramientas que permiten la máxima granularidad.



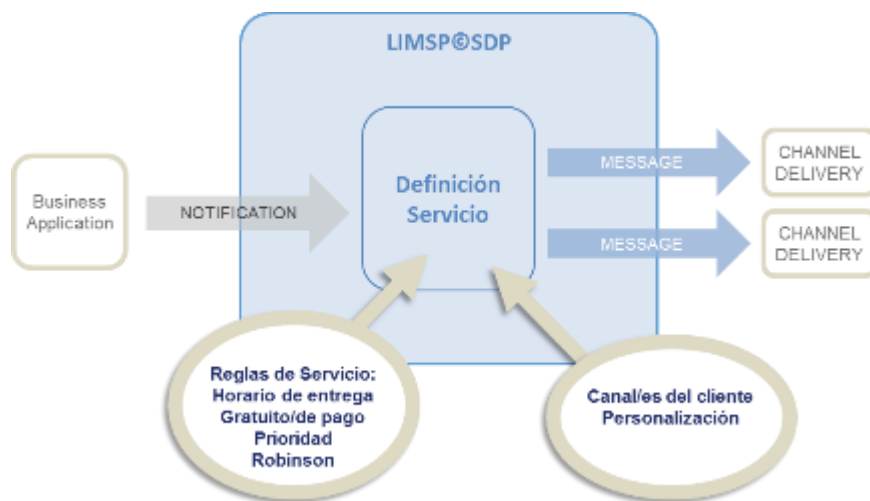
SDP no solamente recibe notificaciones de LIMSP®AE. Todas las aplicaciones de negocio que son emisoras y/o receptoras de notificaciones delegan la gestión de la notificación a SDP, ya sea para procesos en línea como para procesos batch.



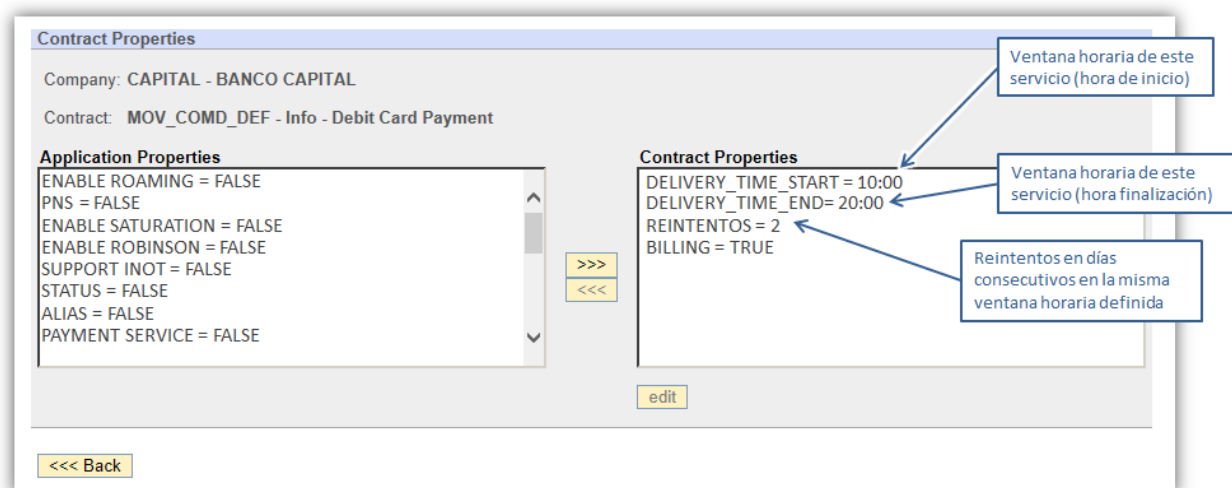
Con este objetivo ofrece diversas interfaces a disposición de los procesos de envío, pudiéndose adaptar a procesos ya existentes



Cuando una notificación “llega” a SDP ésta pasa a ser gestionada en base a la reglas del servicio asignado a esa notificación. Las reglas del servicio son las que definen el formato final del mensaje, si ha de convertirse en más de un mensaje, plantillas a aplicar, priorización,...

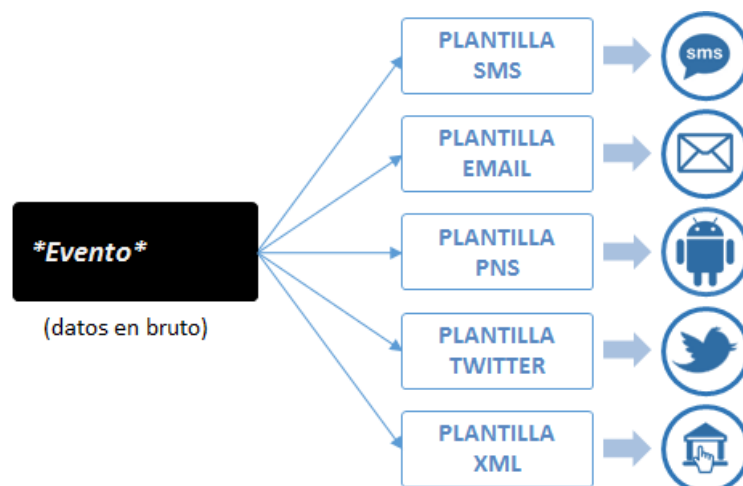


En la siguiente imagen se muestra la interfaz de esta herramienta en la que se define la ventana horaria del servicio, por ejemplo.

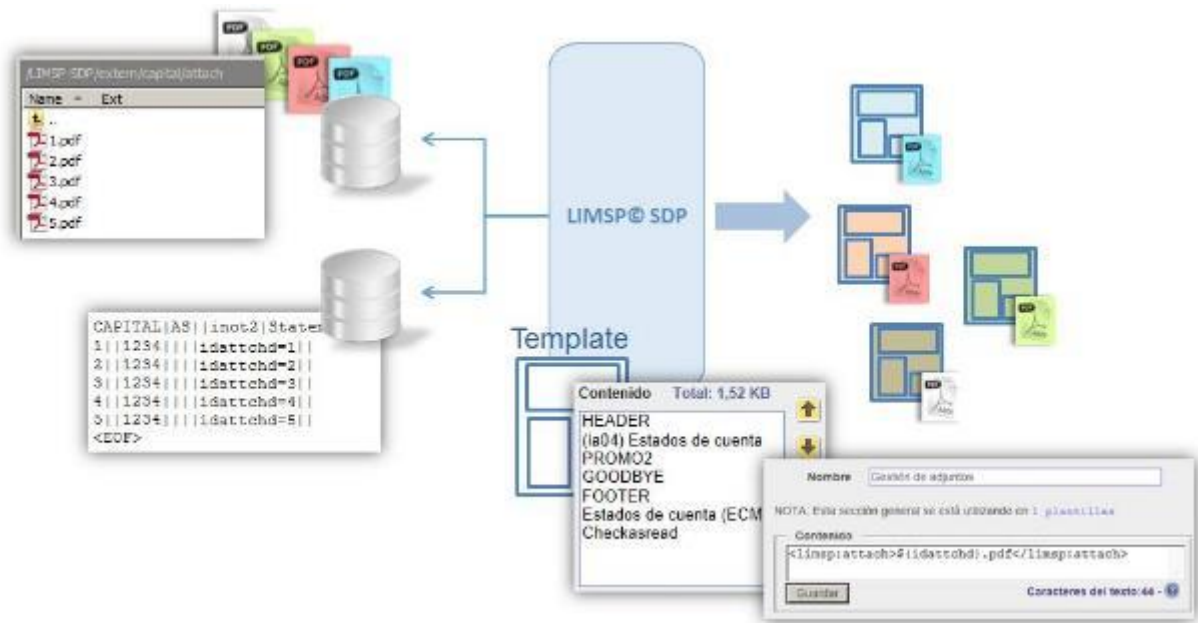


La interfaz muestra la configuración de propiedades para un contrato. A la izquierda, se listan las 'Application Properties' (ENABLE ROAMING, PNS, ENABLE SATURATION, ENABLE ROBINSON, SUPPORT INOT, STATUS, ALIAS, PAYMENT SERVICE). A la derecha, se configuran las 'Contract Properties' (DELIVERY_TIME_START, DELIVERY_TIME_END, REINTENTOS, BILLING). Se incluyen anotaciones que indican: 'Ventana horaria de este servicio (hora de inicio)' para DELIVERY_TIME_START, 'Ventana horaria de este servicio (hora finalización)' para DELIVERY_TIME_END, y 'Reintentos en días consecutivos en la misma ventana horaria definida' para REINTENTOS. Hay botones para '<<< Back', '>>>', '<<<', 'edit' y '<<< Back'.

Entre otros atributos del servicio se encuentra qué plantilla debe usar este servicio para componer el mensaje



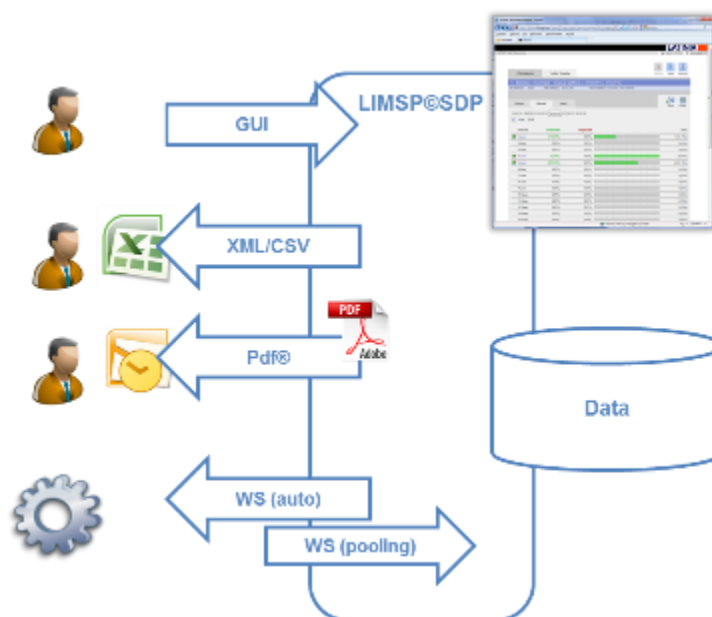
El Producto también ofrece la posibilidad de gestionar los procesos batch de forma eficiente, como por ejemplo los envíos de estados de cuenta.



Como punto único dentro de la arquitecta de la entidad por el que pasan todos los mensajes multicanal, LIMSP®SDP almacena y consolida todos los datos relativos a la actividad de los canales y resultado de cada mensaje.

Es por ello que LIMSP®SDP suministra toda una serie de opciones de acceder a estos datos para su consulta y explotación.

Los datos de actividad de los canales pueden consultarse desde una interfaz máquina-máquina o desde diversas herramientas.



[illegible]

The screenshot shows a Tableau dashboard with a table of sales data. The table has columns for Period, Category, % (with a green bar chart icon), Recorders, CR (%) (with a red bar chart icon), Recorders, and Error (%). The data is filtered by Year (2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012) and Date (2010-10-10). The table shows data for various categories (e.g., Ena-2010, Pvs-2010, Ena-2011, Ena-2012, Hy-2010, Ena-2010, W-2010, Gs-2010, Gp-2010, Gp-2011, Gp-2012, Gp-2013, Gp-2014, Gp-2015, Gp-2016) and their corresponding values for the specified metrics.

Period	Category	%	Recorders	CR (%)	Recorders	Error (%)
Ena-2010	C	0.00%	0	0.0%	0	0.0%
Pvs-2010	C	0.00%	0	0.0%	0	0.0%
Ena-2011	C	5.26%	3	5.65%	0	0.0%
Ena-2012	C	12.28%	7	12.58%	0	0.0%
Hy-2010	22	20.6%	15	20.32%	1	12.23%
Ena-2010	CT	25.82%	0	0.0%	CT	25.82%
W-2010	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gs-2010	1	12.28%	0	0.0%	1	12.23%
Gp-2010	1	1.76%	0	0.0%	1	1.75%
Gp-2011	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gp-2012	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gp-2013	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gp-2014	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gp-2015	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Gp-2016	C	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
BT	1		28	43.6%	20	86.6%

2010-05-05 03:00:00 (-3/1) Sending Failed

Latina - Windows Internet Explorer

http://www.latina.com/latina-content/index.jsp?latina_21527347272

Archivos Editar Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Eventos Latina

REPORT Message Search 2013

Statistics Traffic detail

>>> Traffic detail > Message list

Time range: Begin: 21/04/2013 - 10:00 End: 22/04/2013 - 12:00

List	Filter	Export	
Time	Address	Content	State
22/04/2013 12:12:59	+34688452657	BANCOCODE Envío de OTP de acceso Banca Online. Introduce código 123. Si detecta uso fraudulento envía SMS con BIC al 600124433 o llame al 969123123	
21/04/2013 13:12:09	+34688452657	BANCOCODE ALERTA MOV TARJETA 17:01 11:00h cargo 56EUR en tarjeta PERSONAL. En caso de fraude llame 903337777 o SMS 767 457 al 600124433	
21/04/2013 18:55:16	+34688452657	BANCOCODE NOTIFICACION TRANSFERENCIA Solo orden con fecha 17:41 11:00h ingresa 506EUR cuenta 10004557 de B.DEBITIVO	
21/04/2013 18:00:46	+34688452657	BANCOCODE ALERTA MOV CUENTA 17:41 11:00h cargo 56EUR concepto RECIBO en cuenta EMPRESA	

Page 1 of 1: [Update] [Export]

© Latina Interactive Business, S.A. 2005-2013 - All rights reserved - Latina

Internet | Modo protegido: activado

100%

1.2.2 Características arquitectura Productos

Las políticas de ingeniería de disponibilidad aplicadas a la solución propuesta han sido diseñadas para que tengan en consideración los siguientes criterios:

- Fiabilidad (continuidad del servicio, políticas de tolerancia a errores –ej: cortes de los sistemas de BD–);
- Seguridad (la previsión que no ocurran acciones con efectos dañinos en la infraestructura);
- Confidencialidad: protección para evitar la divulgación de datos de forma no autorizada: implementación de estándares de JAAS para protección de seguridad perimetral del producto
- Persistencia: Proteger la pérdida de información en el caso de una caída forzada del sistema, con una arquitectura transaccional y con persistencia en disco.
- “Mantenibilidad” en caliente de según qué piezas de arquitectura del producto (por ejemplo poder desplegar el alta de nuevos colectores de canal al producto sin parar la arquitectura).

La arquitectura propuesta cuida especialmente los aspectos que conciernen

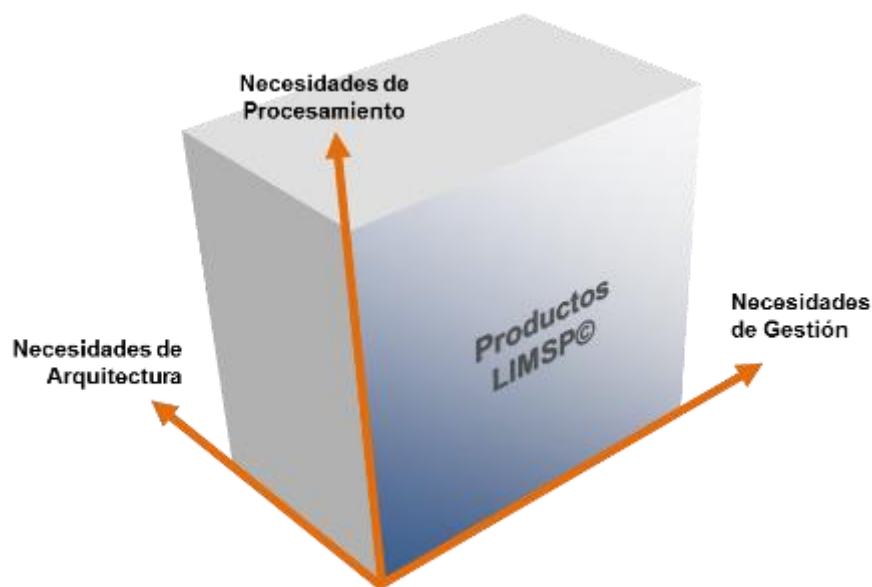
- al rendimiento como la “latencia” o tiempo de respuesta del sistema frente a un evento específico;
- El caudal o cantidad de notificaciones que el producto es capaz de dar respuesta en un intervalo de tiempo;
- La capacidad o volumen de información que el sistema es capaz de absorber sin que los niveles de latencia se vean afectados;
- Crecimiento horizontal o vertical según los requerimientos de arquitectura en cada momento del proyecto.



1.2.3 Línea de Productos

La flexibilidad y modularidad de los Productos LIMSP® SDP de Latinia se basan en 3 ejes para adaptarse a las necesidades del Cliente

- Capacidad transaccional
 - En LIMSP® Alert Engine la capacidad del Producto se indica en capacidad de lectura de eventos por Segundo, partiendo de 50 eventos hasta 1.000 eventos por Segundo.
 - En LIMSP® SDP la capacidad del Producto se indica en capacidad de gestión de mensajes por Segundo, partiendo de 2 hasta 100 mensajes por Segundo.
- Capacidades funcionales, en función de las necesidades de gestión y control de los canales. Tales funcionalidades se organizan en módulos que pueden ser adquiridos por separado.
 - El cliente tiene la flexibilidad para definir qué funcionalidades necesita en función de las necesidades de su negocio.
- Arquitectura de despliegue:
 - Principalmente se refiere a la cantidad de instancias del Producto (cluster si/no), entornos de despliegue (Producción, preproducción, etc.)



Estos 3 ejes son independientes entre sí, es decir, el Cliente puede escoger una configuración particular en cada uno de ellos de forma independiente, con lo que se consigue una adecuación total a las necesidades del Cliente de cada momento.

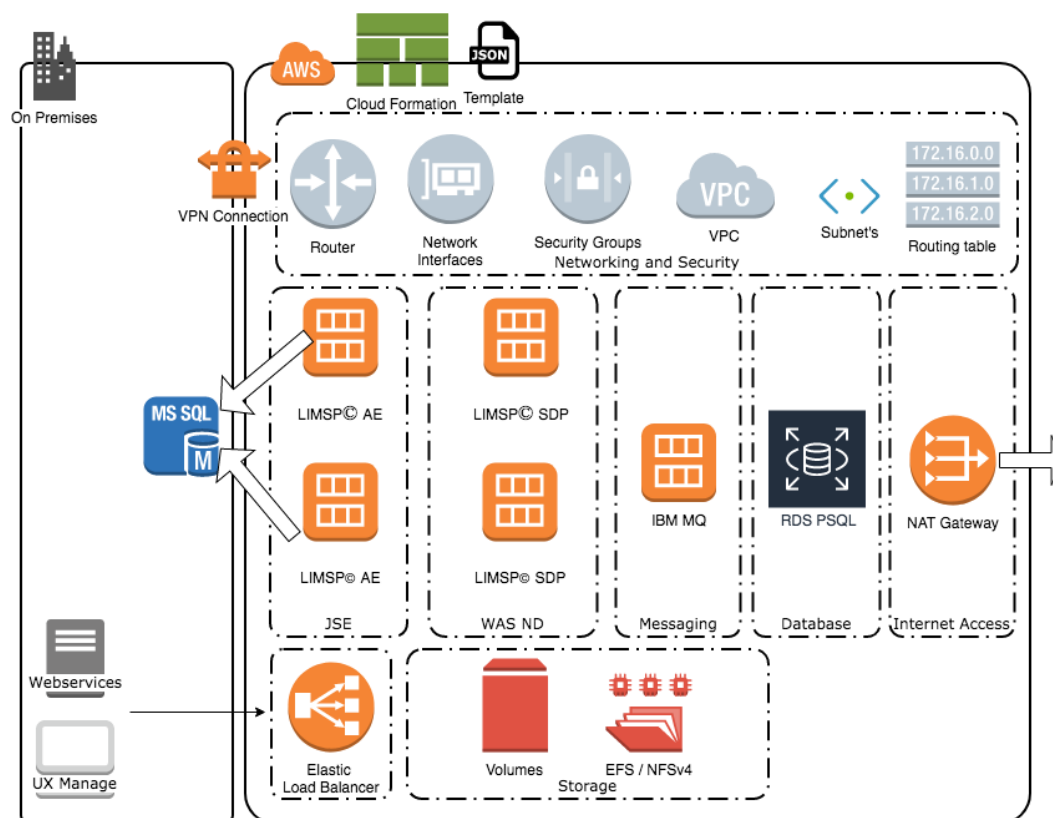
2. Alcance

2.1 Principales requerimientos

La presente propuesta refleja los acuerdos obtenidos en aspectos técnicos y funcionales previos a la presentación de esta oferta para Banco Bolivariano, quien tiene como objetivo dotarse de un Sistema Integral de Notificaciones (SIN), que permita al banco cubrir, de extremo a extremo, las comunicaciones entre el banco y sus clientes, de forma eficiente y en menor time2market.

Alcance: Instalación y configuración del Producto Alert Engine (AE), con el objetivo de asumir el filtro de los eventos en tiempo real y su posterior envío, en forma de notificaciones, a SDP, quien enviará el mensaje a las tiendas Apple y Google para el envío de Push, SMS, MAIL.

Esquema de Integración:



Se realizará una carga inicial masiva de la información de clientes, que actualmente tiene el Banco, hacia el módulo Informacional de Latinia. Se cuenta adicional con un WebService para hacer actualizaciones puntuales en línea en el informacional

Los eventos en tiempo real son enviados a Alert Engine desde el Tanque de Eventos por medio de un adaptador DB Filter.

El motor de Alert Engine filtra los eventos que deberá notificar y entrega las notificaciones a SDP

SDP cuenta con interfaces JMS y WS que permiten recibir mensajes que requieren sean personalizados y enviados a través de los diferentes canales disponibles

El producto se integra con el Directorio Activo (LDAP) de Banco Bolivariano

SDP entrega las notificaciones tiendas Apple y Google para el envío de Push a los Clientes finales

2.2 Configuración Productos Latinia

2.2.1 LIMSP©ALERT ENGINE

Los requerimientos de procesamiento de AE están condicionados por el volumen de operaciones que se deben analizar por segundo.

En AE la capacidad del Producto se indica en capacidad de lectura de eventos por Segundo, partiendo de 50 eventos hasta 1.000 eventos por Segundo.

La ampliación de capacidad de procesamiento se realiza con la instalación de la licencia correspondiente. En todo caso, en escenarios de altos niveles de procesamiento existe la posibilidad de que también se requiera un despliegue diferente del Producto (más nodos de procesamiento).

LIMSP© ALERT ENGINE			
(la señal "X" indica que se incluye en la configuración de Licencia de Uso del Producto)			
ARQUITECTURA			
Una instancia de Producto se corresponde al número mínimo de componentes standalones (instancias Java) necesarios para ejecutar el ciclo funcional completo, independientemente de si están instanciados en un mismo hardware, en hardware distintos o en Virtual OS independientes			
PRODUCTO	Capacidad Procesamiento (eventos por segundo)	Cantidad Instancias LIMSP©AE	Entornos de trabajo
LIMSP©AE Enterprise 50	50	2	2
Despliegue en entornos de alta disponibilidad (instancias/jvm en 1 mismo clúster / en paralelo)			
LICENCIA			
LICENCIA SERVICIOS FINANCIEROS			
Licenciatario:	BANCO BOLIVARIANO		X
Tipo Licencia:	Banca Standard		X
NUCLEOS DE ANÁLISIS DE EVENTOS EN TIEMPO REAL			
Análisis simultáneo de un mismo evento desde múltiples necesidades de negocio. Cada uno de estos análisis se organiza en núcleos			
NUCLEO UNIVERSAL			
Todos los clientes reciben el mismo servicio			
Servicios de carácter Universal			X
Todos los clientes reciben el mismo servicio			
NÚCLEO SUSCRIPCIÓN			
Núcleo de análisis orientado a la generación de alertas que responden a un catálogo de servicios de notificación			
Servicios basados en Suscripción personalizada para cada cliente			X
Permite que cada cliente personalice las características disponibles para cada servicio			
Gestión Multidestinatario:			-
MODULO DE SUSCRIPCIÓN			
Almacenamiento ORIGINAL de los datos de suscripción y valores de corte			
Cientes Registrados (clientes finales)		-	X

Capacidad máxima de almacenamiento de datos de suscripción de clientes registrados		
Datos de suscripción a servicios y canales de preferencia		X
Capa de WS de servicio y acceso a los datos		
Valores personales de suscripción ("valores de corte")		X
Capa de WS de servicio y acceso a los datos		
Módulo de notificación a sistemas externos		-
Evalúa los cambios ocurridos en los datos de suscripción y los comunica a sistemas externos		
Normativa PCI sobre campos sensibles		-
Encriptación (RSA/AES) y/o truncado de campos sensibles (PAN) para cumplimiento de normativa PCI		
NÚCLEO NBA		
Núcleo de análisis orientado a la generación de oportunidades de negocio basadas en venta cruzada		
Generación de notificaciones NBA		-
Herramienta gráfica para la definición de los filtros de generación de notificaciones		
Priorización		-
Permite definir niveles de priorización de unas NBAs sobre otras en un operación		
Niveles de Saturación		-
Permite definir una saturación de los clientes según diversos periodos temporales		
Control de Robinson (no publicidad)		-
Permite indicar qué NBAs deben habilitar el control de Robinson sobre los clientes		
Funcionalidades avanzadas de análisis		
Segmentación basada en códigos MC y MCC		-
Permite segmentar la NBA en función de códigos MC (Merchant code) y MCC (Merchant Category code) de los comercios		
Segmentación basada en suscripción		-
Permite segmentar la NBA en función de los datos de suscripción del cliente y notificaciones recibidas		
Segmentación temporal de NBA		-
Permite especificar franjas horarias (hasta 4) de activación de la NBA por cada días de la semana		
HERRAMIENTAS DE EXPLOTACION		
Creación de tramas		X
Herramienta gráfica de edición y traslación de tramas y campos		
Inventario de operaciones		X
Herramienta gráfica de inventario de operaciones		
Laboratorio de Eventos		X
Herramienta gráfica de test de los núcleos de análisis en base a eventos ficticios		
Panel de Control		X

Herramienta gráfica de volumetrías y métricas del producto.		
FUNCIONALIDADES AVANZADAS		
Módulo de Tarificación		
Permite establecer el carácter gratuito/de pago en función de datos del evento y/o del cliente		X
Datos externos	<i>Adaptador Estándar (TextFile)</i>	-
Resolución de datos de fuentes externas	<i>Adaptador Adhoc:</i>	-
COMPONENTES DE INTEGRACIÓN		
Filtros de Entrada de Eventos		
DB Adhoc		
Interfaz para la carga de eventos desde base de datos	1	X
Interfaces de comunicación de salida de Notificaciones (OUT)		
LIMSP© SDP		
Interfaz JMS para la entrega de notificaciones a LIMSP© SDP		X
JMS OUT		
Interfaz nativa JMS para la entrega de notificaciones a colas JMS externas		-
TXT/Log OUT		
Interfaz para la entrega de notificaciones en formato fichero de texto tipo log.		-
		v. 181210

2.2.2 LIMSP®SERVICE DELIVERY PLATFORM

Los requerimientos de procesamiento de SDP están condicionados por la cantidad de mensajes que es necesario enviar por segundo.

En SDP la capacidad del Producto se indica en capacidad de gestión de mensajes por segundo, partiendo de 2 hasta 100 mensajes por Segundo.

La ampliación de capacidad de procesamiento se realiza con la instalación de la licencia correspondiente. En todo caso, en escenarios de altos niveles de procesamiento existe la posibilidad de que también se requiera un despliegue diferente del Producto (más nodos de procesamiento).

La capacidad de envío debe estar en línea con la capacidad de envío del resto de actores que participan en el canal; en el caso del canal SMS, el integrador y el operador móvil; en el caso del email, el servidor de correo corporativo.

PRODUCTOS LIMSP®SERVICE DELIVERY PLATFORM 360

(la señal "X" indica que se incluye en la configuración de Licencia de Uso del Producto)

ARQUITECTURA

(La cantidad de instancias de Producto se corresponde al número de "Servers de Procesamiento" dentro del Servidor de Aplicaciones que utilizan una misma BD, independientemente de si están desplegados en un mismo hardware, en hardware distintos o en Virtual OS independientes)

PRODUCTO	Capacidad TOTAL (mensajes/seg)	Cantidad Instancias LIMSP®SDP	Entornos de trabajo	Cod
LIMSP®SDP360 Enterprise 20	20	2	2	E3

Despliegue en entornos de alta disponibilidad en 1 solo cluster (1 instancia por cada jvm)

NOTIFICACIONES HABILITADAS

Definición de la tipología de comunicaciones soportadas según la configuración establecida

MENSAJERÍA ENVÍO/PUSH

Gestión envío de mensajería

Mensajería Móvil SMS

Envío Mensajería simple SMS

X

Correo electrónico

Text Plain, html, elementos adjuntos (Soporte de CC,CCO) / POP3 / SMTP Service Extensión for Autentication (RFC 2554) / MIME Multipurpose Internet Mail Extensions (RFC 2045)

X

Mensajería PNS (Push Notificación Services)

APNS (Apple Push Notificación Service) / AC2DM (Android Cloud to Device Messaging) / MPNS (Microsoft Push Notification Service) / Blackberry Messaging (BBM)

X

Mensajería para Plataforma Twitter

Twitter (DM)

X

Mensajería para Plataforma Messenger de Facebook

FB Messenger Platform

X

Mensajería para Plataforma Business de WhatsApp

WhatsApp Bussiness Platform

X

MENSAJERÍA CONVERSACIONAL (PULL-PUSH)

Gestión de Recepción de Mensajería: LIMSP®Talk
Exclusivamente Mensajería SMS, FB Messenger Platform, WhatsApp Business Platform

Talk Standard			X
Gestión de conversaciones basadas en códigos			
Talk Proxy	Conectores a proveedores IA	-	-
Gestión de comunicaciones entre proveedores de IA (bot) y el Banco			
Funcionalidades adicionales LIMSP®Talk			
Respuesta automática entrante			X
Herramienta gráfica que permite especificar una respuesta automática para los mensajes entrantes erróneos			
Lista Negra de palabras			-
Módulo de gestión de conversaciones sobre plataformas de mensajería			
LICENCIA			
LICENCIA SERVICIOS FINANCIEROS			
Licenciatario:	BANCO BOLIVARIANO		X
Tipo Licencia:	Banca Standard		X
MODULOS DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN			
Herramientas de Configuración y Gestión			
Gestión de Proveedores de Canal			X
Herramienta gráfica de gestión de los parámetros de conexión a los proveedores a los que se conecta el Producto			
Gestión de Aplicaciones			X
Herramienta gráfica de gestión de las aplicaciones que han de hacer uso de los recursos del Producto			
Gestión de Servicios			X
Herramienta gráfica de creación de servicios y definición de las reglas de canal asociadas a cada servicio			
Gestión de Plantillas			X
Herramienta gráfica de creación y gestión de Plantillas			
Gestión de Usuarios			
Integración con LDAP			X
Integración con el directorio activo del cliente			
Control de uso y Tarificación			
Tarificación de Servicios			X
Procesos automáticos de consolidación en BBDD para la facturación de los servicios de pago			
Herramientas de Análisis y Reporting			
Estadísticas			X
Herramienta gráfica de estadísticas por servicio, segmentado por variables de tiempo (año, mes, semana y día y hora)			
Visualizador			X
Herramienta gráfica que permite visualizar en tiempo real el contenido y detalles de las transacciones			
Localizador			X

<i>Herramienta gráfica para la búsqueda de transacciones a partir de atributos específicos</i>	
Exportación <i>Herramienta gráfica para la exportación de contenido de datos de transacciones a formato CSV</i>	X
Informe automáticos <i>Herram. gráfica para la automatización de envío de informes de actividad de los servicios a cuentas de correo electrónico</i>	X
Reporting a través de Microsoft Excel® <i>Acceso a datos consolidados de actividad de los servicios a través de Tablas Dinámicas de Microsoft Excel®</i>	X
Herramientas de Mantenimiento y Monitorización	
Panel de Control <i>Herramientas gráficas de monitorización del nivel de estabilidad del Producto</i>	X
Gestión de Mensajes descartados <i>Herramienta gráfica de acceso a los logs de las transacciones descartadas por el Producto</i>	X
Exportación Histórico <i>Automatización de procesos de exportación de los datos de las notificaciones procesadas</i>	X
INTERFACES WS-API	
Interfaces estándares (Qbasic, Qmessage) <i>Interfaz de consulta del contenido y estado de un mensaje</i>	X
MODULOS ADICIONALES GENERALES	
Herramientas de Configuración / Funcionalidades avanzadas	
Entrega diferida <i>Permite establecer el horario en que los mensajes deben enviarse</i>	X
Priorización avanzada a partir del contrato <i>Permite establecer diversos niveles de priorización de los servicios. Gestión en tiempo real de los niveles de priorización</i>	X
MÓDULOS ESPECÍFICOS MENSAJERÍA SMS	
Módulos especificados Mensajería SMS	
Gestión portabilidad canal SMS <i>Permite identificar el operador de destino correcto en números GSM portados en función de datos de portabilidad precargados</i>	-
Gestión distribuida entre proveedores canal SMS <i>Permite indicar un % para distribuir el tráfico de mensajes SMS en diversos proveedores</i>	-
MODULO LIMSP©INF	
Modelos de Datos de usuarios: todos los contenidos son una COPIA del almacén de datos originales de la entidad	
Datos clientes <i>Modelo de datos de clientes (sociodemográficos). Incluye capa de registro y logs de las operativas realizadas</i>	X
Puntos de contacto	X

Copia de datos de clientes (puntos de contacto). Incluye capa de registro y logs de las operativas realizadas	
Datos de suscripción a servicios y canales de preferencia Copia de datos de clientes (servicios contratos, valores de corte y canales)	X
Gestión de encriptación (RSA/AES) de campos de usuarios Permite especificar qué campos de usuarios en LIMSP©INF deben ser encriptados	-
Funcionalidades soportadas directamente por LIMSP©INF	
iNots de reglas de Servicio El banco define la prioridad de los canales de entrega en base a los puntos de contacto del destinatario existentes	X
iNots de cliente final Permite que el canal/les de entrega para cada servicio sea definido por el cliente final	X
Visión 360º Herramienta gráfica de consulta de datos y contenidos de un cliente específico	X
Reenvío Manual de mensajes desde herramienta 360º Permite Envío manual de un mensaje ya enviado al cliente	-
Funcionalidades avanzadas para PNS	
Actualización automática Tokens Actualización de los tokens almacenados en LIMSP©INF cuando el proveedor los modifica	X
Badge Icon Soporte a la contabilización de los mensajes pendientes de leer o de descargar	X
Persistencia Notificaciones PUSH Permite la persistencia de las notificaciones evitando pérdida de mensajes	X
Gestión Privada Notificaciones PUSH El Contenido del mensaje se descarga desde servidores propios. No se envía al proveedor	X
Gestión Confidencial Notificaciones PUSH Permite definir si la Bandeja de entrada es visible antes o después de realizar login en la aplicación móvil	X
Envío Multidispositivo / Sincronización Permite enviar notificaciones push para cada dispositivo del cliente así como la sincronización de las bandejas de entrada	-
Soporte TimeOut (PNS2SMS) Permite modificar el canal de entrega PNS por el de SMS cuando el mensaje PNS no se ha leído en X tiempo	-
Soporte SMS2PNS Permite modificar el canal de entrega SMS por el de PNS automáticamente	X
Envío Masivo Envíos masivos a clientes en función de los tokens registrados	-
Interfaces de carga de datos de clientes en LIMSP©INF	

WS		
Interfaz para la actualización puntual de datos de cliente		X
Ficheros (textfile)		
Interfaz para la carga masiva de datos de cliente		X
GESTION ENVIOS MASIVOS MULTICANAL		
(Límite de Licencia= número máximo de Contratos activos)	Licencias	
Módulo Masivos (MM)		
Módulo de gestión y de apoyo a las herramientas de envíos masivos de mensajes		X
FileReader		
Procesamiento de envíos masivos a partir de ficheros de texto (procesos M2M)	5	X
GroupSender (MT)		
Herramienta gráfica para la gestión de envíos masivos	5	X
MODULOS DE INTEGRACIÓN		
ADAPTADORES DE ENTRADA (IN)		
Adaptadores Estándar		
WS (Web Services)		
Comunicación mediante peticiones HTTP basadas en estándares Web Services.		X
JMS		
Comunicación mediante el envío de mensajes XML a colas JMS estándares.		X
COLECTORES DE SALIDA (OUT)		
Proveedores de Mensajería Móvil SMS		
Nombre Proveedor		
Eclipsoft		X
Proveedores de Mensajería Email		
Colector SMTP		X
Colector SMTP		-
Proveedores de Servicio de Mensajería Push		
PNS Apple		X
PNS Google		X
Conexión Servicios Push de Plataformas de Mensajería		
Facebook Messenger Platform		-
Twitter (DM)		-
Whatsapp Business (no incluye WhatsApp Business API)		-
v. 181210		

2.3 Productos e Infraestructuras de 3eros

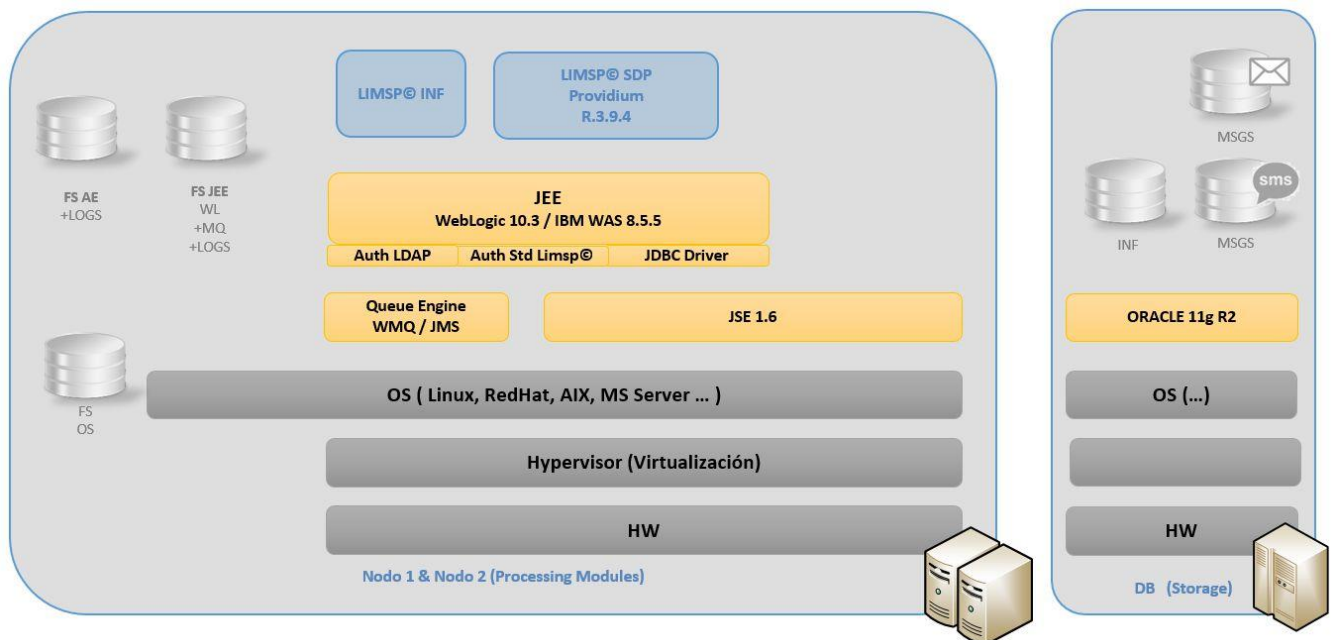
2.3.1 Productos de terceros

Los Productos de Latinia requieren de software de 3os para su funcionamiento:

- Contenedor J2EE
- Gestor de BBDD.

Latinia adjunta a la presente propuesta económica documentación relativa a los requerimientos de Software y Hardware necesarios para un correcto funcionamiento y un rendimiento “acorde” a las características de producto licenciadas.

Cualquier instalación del producto de Latinia, en condicionantes de Hardware inferiores a las descritas en dicho documento, puede no ofrecer un correcto funcionamiento del producto o incluso perjudicar el rendimiento del mismo. Cualquier instalación en productos de 3eros no aceptados en dicho documento no será soportada por el producto de Latinia.



2.4 Servicios de apoyo a la implantación

2.4.1 Formalización de Proyecto

2.4.2 Servicio de apoyo a la instalación

El Servicio de apoyo a la instalación comprende exclusivamente el apoyo a la instalación del Producto en el entorno HW/SW necesario para el correcto funcionamiento del Producto según los parámetros de Licencia de Uso cedida al Cliente. Latinia apoyará la instalación el Producto en las instalaciones indicadas por el Cliente.

Este servicio incluye los posibles trabajos de adaptación de los componentes Filtro del módulo Alert Engine contemplados en la configuración del Producto para que puedan adaptarse a los formatos de trama utilizados para recibir los eventos de las operaciones.

El Servicio de apoyo a la Instalación no incluye los servicios que el Cliente pueda solicitar a Latinia de apoyo a las operaciones relacionadas directa o indirectamente con la instalación del Producto. El Servicio de apoyo a la instalación no incluye los posibles trabajos de integración el Producto con otros productos de terceros (no directamente requeridos para el correcto funcionamiento del Producto) y/o servicios del Cliente.

El Cliente pondrá a disposición el entorno HW/SW necesario para la instalación del Producto. A menos que el cliente solicite lo contrario, Latinia prestará el servicio de apoyo a la instalación de forma remota, de modo que el Cliente se responsabiliza de que Latinia tenga acceso y capacidad necesaria para prestar el servicio. Una vez finalizados los trabajos de instalación, Latinia solicitará al Cliente la firma del Documento de Entrega e Instalación de Producto.

El Cliente se compromete a que en el momento de la prestación de dichos servicios Latinia tendrá a su disposición los requerimientos técnicos necesarios que Latinia especifique en cada momento. Asimismo, Latinia solicita la presencia de equipo técnico designado por el Cliente durante los trabajos de instalación, parametrización y puesta en producción del Producto.

2.4.3 Formación

2.4.3.1 Presentación

Latinia ofrece 3 tipos de formación en función del perfil de los asistentes a la misma con el objetivo de permitir el máximo aprovechamiento y focalización de los asistentes, maximizando la eficiencia del tiempo empleado en la capacitación del equipo.

	Descripción	Temario SDP	Temario AE
Curso de Usuario	Orientado a Usuario donde se cubren los conceptos fundamentales de la plataforma. Orientado al <i>Service Manager</i> y personas de Negocio/IT que van a gestionar la prestación de servicios de notificación de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Introducción al Producto. ○ Herramientas administración ○ Herramientas de configuración ○ Herramientas de reglas de Servicio ○ Herramientas de Análisis ○ Demostraciones prácticas, casos de uso 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Introducción a LIMSP® AE ○ Áreas de información del sistema ○ Herramientas de reglas de filtrado ○ Transformación y envío de notificaciones
		○ Duración: 2 sesiones de 4h	○ Duración: 1 sesión de 4h

Curso de Desarrollador	Orientado a TI donde se cubren conceptos de desarrollo de los Productos y recursos disponibles. Orientado al equipo de desarrollo, siendo recomendable que asista el <i>Service Manager</i> .	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conceptos teóricos de desarrollo: Adaptadores, Mensajes... ○ Teoría y práctica del desarrollo; Uso de API's, ejemplos de código ○ Prácticas y ejemplos de aplicaciones ○ Prácticas y ejemplos de aplicaciones. Dudas y preguntas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Introducción ○ Conceptos de Provisión ○ Herramientas gráficas ○ Modelos de provisión
		○ Duración: 2 sesiones de 4h	○ Duración: 1 sesión de 4h
Curso de Operador	Orientado al área de TI que administra los Productos y la infraestructura HW/SW de terceros que sustenta los Productos.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Arranque / Parada / Monitorización ○ Herramientas de Administración / Configuración / Diagnóstico ○ Mantenimiento: Tareas preventivas de mantenimiento ○ Monitorización: Análisis de Logs y revisión de Colas JMS 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Descripción de producto y arquitectura ○ Operación y Configuración del producto ○ Gestión de la Disponibilidad y Continuidad ○ Casos Prácticos. Despliegue en el cliente. Ruegos y Preguntas
		○ Duración: 1 sesión de 4h	○ Duración: 1 sesión de 4h

Alcance

- Prestación del Servicio: ONLINE. Formación impartida (audio/video) por un consultor de Latinia a través de internet.
- Los participantes del Servicio de formación deberán tener la capacidad de acceder al servicio Webex para participar en la conferencia de formación así como dispositivo *conference-IP* para el audio.
- Asistencia: no hay límite de asistencia.
- Horario: a convenir con el cliente (cada sesión tiene una duración de 4 horas).

Herramientas de apoyo

A través del Servicio Online de Service Desk de Latinia el Cliente tiene la capacidad de

- Formular consultas
- Acceso a la documentación online
- Acceso a la Base de Conocimiento (KB)

2.4.3.2 Formación solicitada por el cliente

Selección	PRODUCTO	REF	Nombre del Curso	Target	Formato
X	LIMSP©SDP	SU	Curso de Usuario	Los gestores de la plataforma (tanto del área de Negocio como de TI)	Online
X	LIMSP©SDP	SD	Curso de Desarrollo	Los desarrolladores de la integración con el Producto	Online
X	LIMSP©SDP	SO	Curso de Operador	El área de TI que administrará el Producto	Online

X	LIMSP@AE	AU	Curso de Usuario	Los gestores de la plataforma (tanto del área de Negocio como de TI)	Online
X	LIMSP@AE	AD	Curso de Desarrollo	Los desarrolladores de la integración con el Producto	Online
X	LIMSP@AE	AO	Curso de Operador	El área de TI que administrará el Producto	Online

2.4.4 Gestión de los Servicios

Bajo este concepto se incluyen aquellas labores de gestión y apoyo operativo que Latinia ofrecerá al conjunto del proyecto no contempladas en los apartados anteriores, tanto previamente a la puesta en marcha de los servicios del Cliente como posteriormente, tutelando durante las primeras semanas el correcto funcionamiento del producto de Latinia y su correcta interacción con los componentes de terceros.

El Servicio de Gestión y Apoyo operativo incluye todos aquellos trabajos orientados para la correcta ejecución de los trabajos solicitados por el Cliente a Latinia, así como la coordinación con los equipos de trabajo del Cliente para alcanzar la mayor eficiencia posible y reducir los tiempos de implantación. Asimismo, incluye el necesario apoyo al Cliente para la puesta en marcha del Producto y la correcta asimilación de éste en el entorno IT y así como en el equipo humano del Cliente.

En el caso de que sea necesario, el Cliente facilitará a Latinia los medios y herramientas necesarias para la prestación del apoyo operativo necesario (acceso a las consolas *http* de productos de terceros y el propio producto de Latinia, así como acceso *ssh* a los usuarios del sistema que controle Latinia).

2.5 Servicio online de Mantenimiento y Soporte

2.5.1 Alcance de los Servicios

La fecha de inicio de los Servicios online de Mantenimiento y Soporte será la que coincida con la instalación de los Productos en un primer entorno del Cliente. Esta fecha será acordada entre las partes y marcará la fecha de renovación anual de los Servicios online de Mantenimiento y Soporte.

El Cliente podrá acceder al Servicio Online de Atención mediante el acceso a la URL: <http://soporte.latinia.com> (o la que Latinia indique en cada momento) y la entrada del nombre de usuario y contraseña que sea comunicada al Cliente por parte de Latinia. Latinia ofrece los siguientes servicios a través del Servicio Online de Atención al Cliente:



2.5.1.1 Actualización documentación de Producto

Latinia pondrá a disposición del Cliente de modo periódico actualizaciones en la documentación que Latinia genere en cada momento. Dicha documentación está sujeta a cambios sin previo aviso.

- Documentación de los Servicios Online: Documentación técnica que detalla los procesos y actuaciones a realizar por parte del Cliente para acceder a los Servicios Online, e instalar, en su caso, las mejoras y/o actualizaciones que Latinia ponga a disposición del Cliente en cada momento.
- Documentación de Resolución de Incidencias: Documentación técnica que permite al Cliente la identificación y resolución de cierto tipo de errores. Incluye además la documentación técnica necesaria para que el Cliente pueda notificar correctamente a Latinia un posible error en el Producto.

2.5.1.2 Servicio online de Asesoramiento

Recepción y envío de comunicaciones entre el Cliente y Latinia relativo al funcionamiento del Producto y abrir procesos de comunicación de Posibles Incidencias del Producto identificadas por parte del Cliente.

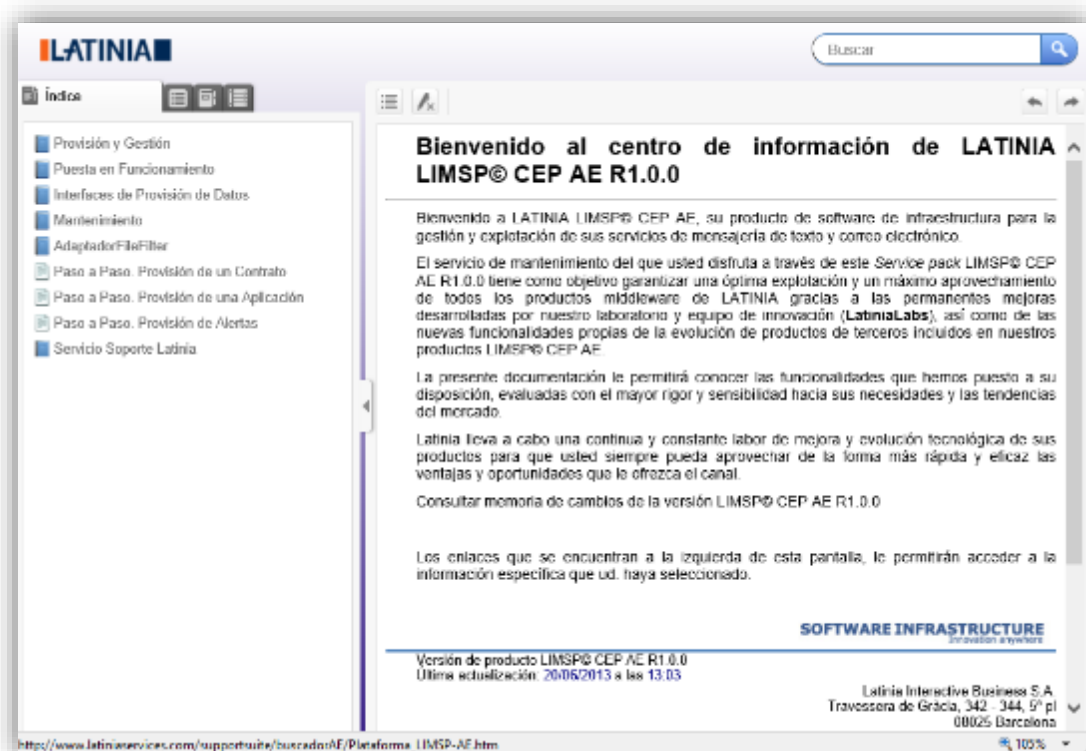
2.5.1.3 Base de datos de Conocimiento

Acceso online a la Knowledge Base del Producto en la que se da respuesta a las consultas más comunes y permite al cliente ser autosuficiente.

Herramientas alternativas de formación como videos interactivos que muestran como llevar a cabo determinados pasos dentro del Producto



Toda la documentación del Producto está publicada en formato online y es accesible a través del servicio online de Soporte de Latinia, siendo una herramienta imprescindible para encontrar rápidamente respuesta a cualquier duda.



2.5.1.4 Actualizaciones Planificadas

Latinia pondrá a disposición del Cliente de modo periódico actualizaciones del Producto planificadas por parte de Latinia de modo discrecional. Dichas actualizaciones podrán tener el carácter de

Mejoras de Producto (Mantenimiento perfectivo)

Mejoras funcionales del Producto que Latinia desarrolle en cada momento y que sean considerados por Latinia, de modo discrecional, como cambios funcionales y mejoras de rendimiento y perfeccionamientos lógicos.

Mejoras adaptativas (Mantenimiento adaptativo)

Mejoras vinculadas a las componentes de software de entorno de terceros que afectan al correcto funcionamiento del Producto (Contenedores J2EE o Gestores de Base de Datos) identificadas y aceptadas como tales por parte de Latinia de modo discrecional.

Mejoras correctivas (Mantenimiento correctivo)

Para la resolución de errores o anomalías detectadas en su funcionamiento.



2.5.1.5 Resolución de incidencias

Servicio de apoyo a resolución de incidencias: apoyo al Cliente relacionado con el análisis y la gestión de la incidencia que consistirán exclusivamente en los siguientes:

- Verificación del origen de la Posible Incidencia en base exclusivamente al análisis de la documentación facilitada por el Cliente a través del Servicio Online de Atención al Cliente.
- Apoyo a la resolución de Incidencias Reconocidas: trabajos de coordinación y gestión de los actos que Latinia solicite al Cliente para la resolución de una Incidencia Reconocida
- Desarrollo de los Paquetes Correctivos que pudieran ser necesarios para dicha resolución a juicio discrecional de Latinia.
- Creación de los informes de cierre de la Incidencia Reconocida una vez Latinia haya concluido los trabajos de resolución de la Incidencia Reconocida a juicio discrecional de Latinia.

Sistema de Soporte » Knowledgebase » Knowledge Center » Software de terceros » No arrancan los nodos del cluster en configuración PROVIDIUM ¿Tiene alguna sugerencia para Latinia?

No arrancan los nodos del cluster en configuración PROVIDIUM

Respuesta
El 'Administration Server' no devuelve ningún error, pero no arrancan los nodos

Primeramente se ha de saber que si el gestor de BBDD no responde, los nodos del cluster no arrancan. Es por este motivo que en el caso que los nodos no arranquen, y no estemos obteniendo ningún error del 'Administration Server', lo que deberemos hacer será comprobar los LOGS de los NodeManager. Si encontramos errores del tipo Oracle (ORA-), deberemos comprobar el gestor de BBDD Oracle ya que es probable que el problema radique en el gestor de BD.

Detalles del Artículo
Código del Artículo: 43 Creado el: 20 Feb 2006 18:22

☒ Esta respuesta me fue útil ☐ Esta respuesta no me fue útil ★★★★★

Comentario de Usuarios Agregar un Comentario

[← Volver](#)

Latinia Interactive Business, S.A. 2000-2012. Todos los derechos reservados · [Contactar](#) · [Legal](#)
[Términos de uso](#) · [Política de Privacidad](#)

El Servicio de Apoyo a resolución de incidencias se presta dentro del siguiente horario (horario de Servicio):

- Servicio Premium: las 24 horas del día los 365 días del año (exclusivamente para los entornos de Producción; para entornos distintos a Producción el Horario de Servicio es el correspondiente al Servicio Estándar).

Pack Operativo: conjunto de horas (20h) anuales incluidas en el precio de los Servicios Online destinadas a prestar servicios solicitados por el Cliente que no sean considerados como Servicios Online por parte de Latinia de modo discrecional.

Tiempos de respuesta

Independientemente del Nivel de Soporte contratado, LATINIA establece unos tiempos de respuesta y resolución de las incidencias en función de su Grado de Severidad.

En función del Grado de Severidad, LATINIA atenderá la incidencia con un Tiempo de Confirmación de Incidencia (TCI) determinado y facilitará al CLIENTE el Paquete Correctivo Parcial (PCP) y/o Total (PCT) que corresponda para que éste lleve a cabo su instalación y resuelva así la incidencia. LATINIA destinará el máximo de sus recursos y capacidades para el cumplimiento de los tiempos de entrega del Paquete Correctivo Parcial y/o Total.

Nivel de Servicio en función del Grado de Severidad

Grado de Severidad (GS)	Tiempos de Respuesta Previstos		
	Tiempo de Confirmación de Incidencia (TCI)	Tiempo Previsto de Entrega Paquete Correctivo Parcial (PCP)	Tiempo Previsto de Entrega Paquete Correctivo Total (PCT)
ALTO	1h Ventana Horaria (VH)	+4h Ventana Horaria (VH)	+8h laborables LATINIA
MEDIO	2h laborables LATINIA	+8h laborables LATINIA	+16h laborables LATINIA
BAJO	4h laborables LATINIA	No aplicable	+48h laborables LATINIA

- Garantía de Servicio en incidencias de Grado de Severidad ALTO: Es una garantía de Nivel de Servicio para Posibles Incidencias con Grado de Severidad ALTO, notificadas dentro de la Ventana Horaria

contratada por el CLIENTE. LATINIA se compromete a llevar a cabo los Trabajos de Soporte para la entrega del Paquete Correctivo Parcial independientemente de que dichos trabajos superen la Ventana Horaria Contratada por el CLIENTE.

- Los plazos indicados anteriormente son meras estimaciones de modo que LATINIA no puede garantizar su cumplimiento ya que el cumplimiento de estos plazos depende del grado de colaboración del CLIENTE en el suministro y entrega de la información que LATINIA solicite en cada momento y del tiempo que el CLIENTE tarde en entregar dicha información o en completar la realización de las acciones o actuaciones que LATINIA pueda solicitar en cada momento.
- La dedicación de LATINIA se calcula en base al número de horas indicadas en este cuadro si bien sólo incluye las horas efectivamente dedicadas por parte de LATINIA y excluye el tiempo que el CLIENTE dedique a la recopilación y entrega de la documentación que sea solicitada por parte de LATINIA, o la realización de las actuaciones que pueda solicitar LATINIA.
- En este sentido ambas Partes entienden y aceptan que el cumplimiento de los plazos indicados depende del grado de colaboración y diligencia que sea aplicado por ambas Partes conjuntamente en la identificación, comunicación, y resolución de las Posibles Incidencias.
- Tanto el concepto de Hora como el concepto de Ventana Horaria se refieren a plazos de tiempo totales y agregados efectivamente dedicados por parte de LATINIA de modo que el transcurso de los mismos se interrumpirá en el momento en que LATINIA solicite cualquier información o acto al CLIENTE y se reanudará a partir del momento de recepción por parte de LATINIA de la información solicitada o de constatación por parte de LATINIA de la realización de las acciones o actuaciones solicitadas al CLIENTE. Por “Ventana Horaria” se entenderá el número de horas estipulado en el cuadro precedente que transcurra cualquier día de los 365 días del año, y cualquier hora de entre las 24 horas del cada día ya sea laborable o no.

Grados de severidad

LATINIA establece tres grados de severidad:

- Alto: error en el Producto en producción que representa una interrupción total del Producto y/o que afecta gravemente el funcionamiento del Producto.
- Medio: error en el Producto en producción que afecta parcialmente la capacidad operativa y funcional del Producto.
- Bajo: error en el Producto en producción que no representa una interrupción operativa del Producto.

El Grado de Severidad es un parámetro que se valora por parte de LATINIA en función del módulo afectado y el grado de afectación del mismo una vez obtenida la información necesaria y se hayan realizado las verificaciones pertinentes. LATINIA establece un procedimiento (basado, entre otros, en la consulta de los archivos logs generados por el Producto) que permite al CLIENTE disponer de información para facilitarla a LATINIA en el caso de que produjera una Posible Incidencia para una efectiva prestación del Servicio de Soporte.

2.5.1.6 Formato de entrega

- Entrega de Actualización de Componente Individual: Cuando la actualización de software sólo afecta a un componente individual, se construirá un paquete de entrega que consiste en dicho componente individual. Dicho paquete de entrega es publicado a través del Servicio de Soporte, comunicando al CLIENTE las instrucciones de instalación y su impacto.
- Entrega de Actualización de Service Packs: Un Service Pack es una colección de software que se ha actualizado. La entrega se efectúa a través del Servicio de Soporte, indicando cuáles son las instrucciones de instalación, así como dónde se encuentran los paquetes para ser descargados. En el proceso de entrega se incluye un detalle de todos los cambios realizados desde la anterior versión.

2.5.2 Limitaciones de los Servicios

Los Servicios no incluyen la prestación de servicios de ningún otro tipo distintos de los servicios especificados en este documento, en particular no incluyen los siguientes servicios ni cubre los costes correspondientes a la prestación de los siguientes servicios:

- Trabajos de instalación o apoyo a la instalación de las actualizaciones, Paquetes Correctivos o nuevas versiones integrales del Producto.
- Servicios que impliquen la administración, configuración de elementos externos de terceros o del CLIENTE distintos a los Productos, que utilice el CLIENTE tales como, sin limitación, bases de datos, contenedores de aplicaciones (J2EE), sistema operativo, hardware, o cualesquiera otros.
- Costes de desplazamiento que pudieran generarse durante la prestación de cualquiera de los Servicios.

En el caso de Incidencias Reconocidas a las que LATINIA haya asignado un Grado de Severidad BAJO, LATINIA se reserva el derecho a facilitar la resolución de dicha Incidencia Reconocida mediante su incorporación a cualquiera de las actualizaciones planificadas que LATINIA suministra de forma periódica al CLIENTE en virtud de este Contrato. En este caso, LATINIA notificará el ejercicio de este derecho al CLIENTE y, LATINIA no estará obligada a facilitar la resolución definitiva de dicha Incidencia en los tiempos de respuesta estimados que se establecen en el Anexo 2 relativo a los Servicios de Soporte que se adjunta al presente Contrato.

Los Servicios no incluyen aquellas mejoras que a criterio exclusivo de LATINIA denomina MAJOR UPGRADE, nuevas funcionalidades de lógica de negocio o arquitectura de desarrollo que amplían las características/funcionalidades del Producto.

Los Servicios no incluyen el mantenimiento ni soporte de productos de LATINIA distintos del Producto, ni otros productos o servicios de terceros.

3. Propuesta económica

3.1 Precios Productos y Servicios

3.1.1 Licencia Productos Latinia

Cód. Prod.	Licencia/s	Precio (USD)
LMSPSTD1	LIMSP®AE Enterprise 50	171.960,94
LMSPCLU01	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	456.479,34
TOTAL		628.440,28

3.1.2 Servicios de apoyo a la instalación

Servicio de formalización

Cód. Prod.	Servicio de Formalización	Horas	Precio (USD)
SIMPL03	LIMSP®AE Enterprise 50	80,0 h	8.213,33
	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	80,0 h	8.213,33
TOTAL		160,0 h	16.426,67

Servicios de apoyo a la instalación e integración

Cód. Prod.	Servicio de apoyo a la instalación	Horas	Precio (USD)
SIMPL01	LIMSP®AE Enterprise 50	330,0 h	42.104,44
	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	447,3 h	34.939,78
TOTAL		777,3 h	77.044,22

La presente propuesta económica de este apartado es orientativa, a falta de confirmar con el Cliente el entorno HW/SW en el que se debe llevar a cabo la instalación del Producto (ello se debe a que los trabajos de instalación previstos pueden representar un mayor o menor trabajo dependiendo de este entorno). En el caso de que Latinia requiera destinar más recursos a la prestación de dichos servicios por motivos ajenos a Latinia, éstos se facturarán de forma adicional a la presente propuesta.

La presente propuesta económica de este apartado está sujeta a que el Cliente esté dado de alta en los proveedores de canal contemplados en la fase de formalización. En el caso de que Latinia requiera destinar más recursos a la prestación de dichos servicios por motivos ajenos a Latinia, éstos se facturarán de forma adicional a la presente propuesta.

Servicios de Formación

Cód. Prod.	Servicio de Formación	Precio (USD)
SFORM01	LIMSP®AE Enterprise 50	8.360,00
	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	8.360,00
TOTAL		16.720,00

Servicios de Configuración

Cód. Prod.	Servicio de Configuración	Horas	Precio (USD)
SIMPL03	LIMSP®AE Enterprise 50	50,0 h	5.133,33
	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	50,0 h	5.133,33
TOTAL		100,0 h	10.266,67

Gestión de los Servicios

Cód. Prod.	Gestión de los Servicios	Horas	Precio (USD)
SIMPL02	LIMSP®AE Enterprise 50	136,3 h	13.988,33
	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	111,8 h	11.480,70
TOTAL		248,1 h	25.469,03

3.1.3 Servicios online de Mantenimiento y Soporte

Cód. Prod.	Serv Anuales de Mant y Soporte - Nivel Premium (24x7)	Precio (USD)
SSOP03	LIMSP®AE Enterprise 50	34.392,19
SSOP03	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	91.295,87
TOTAL		125.688,06

Los importes indicados no incluyen los gastos, incluyendo, entre otros, sin limitación, los gastos de desplazamiento, manutención o alojamiento asociados al acceso de Latinia a las instalaciones del Cliente, en caso de que dicho acceso sea permitido por el Cliente, en los que Latinia pueda incurrir en la prestación de los Servicios de Mantenimiento y Soporte. Los precios son válidos hasta el 31 de diciembre de cada año y serán revisados de modo anual por parte de Latinia entrando los nuevos precios en vigor en día 1 de enero de cada año en función del IPC.

3.1.4 Otros (viáticos)

Esta propuesta no incluye los viáticos para los acompañamientos presenciales requeridos durante el proyecto.

3.1.5 Resumen Propuesta económica

Cod	Descripción	Precio (USD)
Licencia/s Productos Latinia		628.440,28
LMSPSTD1	LIMSP®AE Enterprise 50	171.960,94
LMSPCLU01	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	456.479,34

Servicios de apoyo a la implantación		145.926,59
SIMPL01	Servicio de Formalización	16.426,67
SIMPL01	Servicio de apoyo a la instalación	77.044,22
SIMPL03	Servicio de Configuración	10.266,67
SFORM01	Servicio de Formación	16.720,00
SIMPL02	Gestión de los Servicios	25.469,03

Serv Anuales de Mant y Soporte Nivel Premium (24x7)		125.688,06
SSOP03	LIMSP®AE Enterprise 50	34.392,19
SSOP03	LIMSP®SDP360 Enterprise 20	91.295,87

TOTAL		900.054,92
--------------	--	-------------------

**Los valores presentados corresponden al valor neto que Latinia percibirá, es decir, estos valores no incluyen ningún impuesto y/o retención*

3.2 Oferta especial para Banco Bolivariano

3.2.1 Descuentos

Como muestra de nuestro decidido interés y apuesta por contar con Banco Bolivariano como cliente, convirtiéndose en su socio tecnológico. Latinia ofrece un **descuento** de **USD\$400K** reflejado de la siguiente manera:

- ✓ **100%** de descuento en el módulo de suscripción personalizada
- ✓ **46%** en licencias del producto AlertEngine
- ✓ **46%** en licencias del producto SDP 360
- ✓ **60%** en los servicios de implantación.
- ✓ **20%** en los servicios de Soporte&Mantenimiento anual.

Cod	Descripción	Precio (USD)		Precio (USD)
Licencia/s Productos Latinia		628.440,28		339.357,75
LMPSTD1	LIMSP@AE Enterprise 50	171.960,94	46%	92.858,91
LMPCLU01	LIMSP@SDP360 Enterprise 20	456.479,34	46%	246.498,84
Servicios de apoyo a la implantación		145.926,59		58.370,64
SIMPL01	Servicio de Formalización	16.426,67	60%	6.570,67
SIMPL01	Servicio de apoyo a la instalación	77.044,22	60%	30.817,69
SIMPL03	Servicio de Configuración	10.266,67	60%	4.106,67
SFORM01	Servicio de Formación	16.720,00	60%	6.688,00
SIMPL02	Gestión de los Servicios	25.469,03	60%	10.187,61
Serv Anuales de Mant y Soporte Nivel Premium (24x7)		125.688,06		100.550,44
SSOP03	LIMSP@AE Enterprise 50	34.392,19	20%	27.513,75
SSOP03	LIMSP@SDP360 Enterprise 20	91.295,87	20%	73.036,69
TOTAL		900.054,92		498.278,83

*Los valores presentados corresponden al valor neto que Latinia percibirá, es decir, estos valores no incluyen ningún impuesto y/o retención

Estos precios tendrán validez única y exclusivamente si se cumplen los términos y condiciones descritos en el capítulo 3.4 de la presente propuesta

3.2.2 Try&Buy Módulo NBA

Bajo el modelo de **Try&Buy**, el Banco podrá utilizar la licencia del módulo de **NBA** por un periodo de doce (12) meses sin ningún costo. Una vez terminado dicho periodo decidirá si decide comprar dicha licencia (costos presentados en esta propuesta) o desinstalar el módulo.

3.2.3 Major Upgrade Licencia Latinia en Cloud

Latinia se compromete a que cuando esté operativo el producto en Cloud, Banco Bolivariano no deberá pagar adicional (al costo de las licencias ya adquiridas en este proyecto) para llevar esta misma funcionalidad contratada, y descrita en este documento, a la nube del Banco con el producto de Latinia en Cloud. Es decir, no pagará por este Major Upgrade. Los servicios asociados a la instalación, integración y configuración del producto Cloud de Latinia en la nube del Banco deberán cotizarse en dicho momento.

3.3 Upsellings

3.3.1 NBA (Next Best Action)

Cod	Descripción	Precio (USD)
Licencia/s Productos Latinia		160.127,92
LMPSTD1	Ampliación de Producto a LIMSP©AE Enterprise 50	160.127,92

Servicios de apoyo a la implantación		13.541,11
SIMPL01	Servicio de apoyo a la instalación	8.187,78
SFORM01	Servicio de Formación	2.786,67
SIMPL02	Gestión de los Servicios	2.566,67

Serv Anuales de Mant y Soporte Nivel Premium (24x7)		32.025,58
SSOP03	Ampliación de Producto a LIMSP©AE Enterprise 50	32.025,58

TOTAL	205.694,61
--------------	-------------------

- Los valores propuestos en este capítulo de upsellings tendrán una vigencia de un (1) año, contados a partir de la firma del contrato.
- Los valores correspondientes al Serv Anuales de Mant y Soporte Nivel Premium (24x7) son anuales y se deben sumar al monto que se tenga contratado al momento del upgrade; iniciando, el primer hito, al momento de la entrega de las licencias al Banco; se renueva automáticamente.
- La propuesta económica no incluye impuestos ni retenciones, representando el valor neto que Latinia percibirá.

3.3.2 Limsp©SDP (Upsellings)

De acuerdo al comportamiento de los clientes de Banco Bolivariano y a la evolución del producto en el banco, a continuación, se podrán encontrar escenarios de crecimiento del producto de Latinia para responder así a la demanda del aumento de notificaciones alineado con la proyección de crecimiento enviada por Banco Bolivariano.

Los escenarios de crecimientos son una recomendación, pero está en potestad de Banco decidir hacerlo de forma incremental o conjunta.

SDP	Descripción	Licencia	Servicios	Soporte & Mto	TOTAL
Upgrade Capacity	Ampliación de Producto LIMSP©SDP360 Enterprise 27	\$ 64.684,48	\$ 13.137,78	\$ 12.936,90	\$ 90.759,15
Upgrade Capacity	Ampliación de Producto LIMSP©SDP360 Enterprise 33	\$ 48.752,85	\$ 13.137,78	\$ 9.750,57	\$ 71.641,19
Upgrade Capacity	Ampliación de Producto LIMSP©SDP360 Enterprise 39	\$ 44.325,11	\$ 13.137,78	\$ 8.865,02	\$ 66.327,91
Upgrade Capacity	Ampliación de Producto LIMSP©SDP360 Enterprise 42	\$ 20.830,55	\$ 13.137,78	\$ 4.166,11	\$ 38.134,43
Upgrade Capacity	Ampliación de Producto LIMSP©SDP360 Enterprise 48	\$ 39.455,99	\$ 13.137,78	\$ 7.891,20	\$ 60.484,96

- Los valores propuestos en este capítulo de upsellings tendrán una vigencia de un (1) año, contados a partir de la firma del contrato.
- Para cada upgrade de capacidad se requiere que el producto esté en la categoría inmediatamente anterior. Por ejemplo: Si el banco desea realizar el Upgrade a SDP 33, deberá tener en cuenta los costos de los upgrades anteriores, en este caso SDP Enterprise 27.
- Los valores correspondientes al Serv. Anuales de Mant y Soporte Nivel Premium (24x7) son anuales y se deben sumar al monto que se tenga contratado al momento del upgrade; iniciando, el primer hito, al momento de la entrega de las licencias al Banco; se renueva automáticamente.
- La propuesta económica no incluye impuestos ni retenciones, representando el valor neto que Latinia percibirá.

3.4 Condiciones

Términos y condiciones asociados a los descuentos

- ✓ Latinia ofrece a Banco Bolivariano un **descuento** del **100%** de descuento en el módulo de suscripción personalizada, **46%** en licencias del producto AlertEngine, **46%** en licencias del producto SDP 360, **60%** en los servicios de implantación y **20%** en los servicios de Soporte&Mantenimiento anual.

Para Banco Bolivariano acceder a estos beneficios, se requiere:

- ✓ Aceptación formal vía carta de adjudicación del proyecto antes del 28 de febrero de 2019.
- ✓ Banco Bolivariano recibirá antes del 28 de febrero de 2019 una factura por el 100% de las licencias LIMSP@AE y LIMSP@SDP (USD\$ 339.357,75).
- ✓ Latinia podrá emitir un comunicado a través del Newsletter de Latinia (InfoFlash), página Web de Latinia y medios digitales controlados del sector, difusión business wire indicando que Banco Bolivariano hace parte de su cartera de clientes; el contenido comunicado deberá ser aprobado previamente por el banco.
- ✓ Latinia podrá emitir un caso de éxito del proyecto a través del Newsletter de Latinia (InfoFlash), página Web de Latinia y medios digitales controlados del sector, difusión business wire el cual será aprobado por las partes.
- ✓ Latinia podrá pedir a Banco Bolivariano exponer el caso de éxito en el CLAB 2020 que se llevará a cabo en Ecuador.
- ✓ El compromiso de un contrato de Soporte&Mantenimiento a 5 años. En el caso en que el Banco termine de forma anticipada este acuerdo sin que se haya constituido un evento de incumplimiento o de terminación anticipada por parte del proveedor, el Banco se obliga a abonar al proveedor la cantidad que corresponda al año de salida del contrato.

Hitos de facturación

HITO 1: A la aceptación de la Propuesta

- ✓ Latinia facturará el 100% del Valor de las Licencias antes del 28 de febrero de 2019, es decir Banco Bolivariano recibirá una factura por valor de (USD\$ 339.357,75)

HITO 2: Al inicio del proyecto

- ✓ Latinia facturará 50% de los Servicios de Implementación, es decir Banco Bolivariano recibirá una factura por valor de (USD\$ 29.185,32)
- ✓ Latinia facturará 50% de los Servicios online anuales de Mantenimiento y Soporte, es decir Banco Bolivariano recibirá una factura por valor de (USD\$ 50.275,22)

HITO 2: A la finalización de los trabajos de apoyo a la instalación del Producto en Ambiente de Producción

- ✓ Latinia emitirá una factura por un valor de (USD\$ 29.185,32) a la finalización de los trabajos de apoyo a la instalación del Producto.
- ✓ Latinia emitirá una factura por un valor de (USD\$ 50.275,22) a la finalización de la implantación de los Productos en el entorno de Producción o, en todo caso, antes de haber cumplido 1 año desde la fecha de instalación de los Productos en primer entorno.

**Los valores presentados corresponden al valor neto que Latinia percibirá, es decir, estos valores no incluyen ningún impuesto y/o retención*

Condiciones generales

Las cantidades establecidas representan el valor neto que Latinia percibirá.

Forma de pago: pago a 30 días.

Las cantidades establecidas serán incrementadas con los impuestos que en cada momento resulten de aplicación.

Se factura en moneda Dólar.

Los importes serán satisfechos por parte del Cliente mediante transferencia bancaria a la siguiente cuenta corriente titularidad de Latinia:

- BANCO: BBVA: Número de cuenta: 0182 4572 4420 1373 8033
- IBAN: ES38 0182 4572 4420 1373 8033
- BIC (Código Internacional de Identificación Bancaria en el sistema SWIFT): BBVAESMMXXX
- Dirección del Banco: PS. DE LA CASTELLANA, 108 - 28046 Madrid (España)
- Dirección del beneficiario: C/ Valencia 307, 4.1. - 08009 Barcelona (España)
- Teléfono del beneficiario: +34 93 446 50 26
- CUENTA EN EUROS
- BANCO: BBVA
- Número de cuenta: 0182 4572 4502 0159 5372
- IBAN: ES52 0182 4572 4502 0159 5372
- BIC (Código Internacional de Identificación Bancaria en el sistema SWIFT): BBVAESMMXXX
- Dirección del Banco: PS. DE LA CASTELLANA, 108 - 28046 Madrid (España)
- Dirección del Beneficiario: C/ Valencia 307, 4.1. - 08009 Barcelona (SPAIN)
- Teléfono del Beneficiario: +34 93 446 50 26

Alcance de la propuesta

Todos aquellos servicios que no estando contemplados en ese documento y fuesen requeridos por el cliente en un momento posterior, tendrán carácter de extraordinarios, siendo objeto de presupuesto económico específico, que deberá ser aprobado expresamente y por escrito con carácter previo por el cliente.

Esta propuesta tiene una validez hasta el 28 de febrero de 2019.

Entrega de Producto

Latinia suministrará el Producto al cliente a los 30 días laborables posteriores a la aceptación mediante firma de la presente propuesta económica y pago de las facturas correspondientes.