

ANEXO N° 2

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia Producción, de la Gerencia Tecnologías de Información
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** El objetivo de este proceso es la contratación del **“Servicio Especializado de Configuraciones y Soporte de la Suite de Software del Sistema de Gestión de Eventos del Banco de la Nación”**.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:** La finalidad del presente requerimiento es asegurar la operatividad de la Suite de Software del Sistema de Gestión de Eventos (SGE) del Banco de la Nación (BANCO). Debido a que el SGE tiene como función el monitoreo de la operatividad de la Infraestructura Tecnológica de los Canales de Atención del BANCO (Cajeros Automáticos, Agencias y Banca Virtual), es de interés público asegurar disponer de personal altamente especializado para asegurar la operatividad del software BMC TrueSight Operations Management (TSOM).

4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**

Los objetivos del requerimiento son:

- Disponer de personal altamente especializado que provea los servicios necesarios para efectuar los requerimientos de las áreas usuarias que necesiten de configuraciones complejas.
- Contar con personal altamente especializado que proporcione el soporte necesario en el caso de incidentes o problemas en el SGE de manera que se asegure la operatividad del software TSOM.

5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**

El objetivo de esta contratación está alineada al Objetivo Estratégico del POI:

OEI 10: Garantizar la Estabilidad Operativa.

6. **ANTECEDENTES**

No corresponde

7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Descripción:

El servicio por contratar debe:

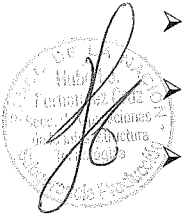
- Proveer del personal especializado para la atención de configuración de alertas en la suite del software del SGE.
- Atender las incidencias de soporte de la suite de software del SGE.
- Efectuar la revisión periódica del estado de las BD del SGE.

Actividades:

- Deberá prestar el servicio de implementación de alertas y de atención de incidentes de soporte respecto a las funcionalidades y configuraciones efectuadas en la plataforma del SGE, de manera que se atienda los requerimientos de implementación de alertas de servicios y que la plataforma del SGE esté operativa.

En ese sentido el personal de EL PROVEEDOR atenderá los requerimientos teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Deberá proporcionar el servicio en un horario de 15:30 horas hasta las 23:30 horas, de lunes a viernes (horario 8X5) y eventualmente si es el caso fuera de este horario para casos de emergencia.
- El BANCO proporcionará a EL PROVEEDOR una conexión VPN con acceso en un horario del tipo 24X7, para la entrega del servicio.
- Deberá atender vía VPN cualquier requerimiento de implementación y configuración de alertas y de incidencias de la plataforma del SGE que afecte sus funcionalidades, de manera que no sufra degradación ni mal funcionamiento.
- Deberá efectuar el soporte de las Bases de Datos del SGE.
- Deberá efectuar el soporte de las configuraciones efectuadas en el SGE, para el monitoreo de los servicios de TI del BANCO que se hayan efectuado hasta la fecha de la firma del contrato.
- Deberá dar soporte al subsistema de Notificación de Alertas, el mismo que está basado en el producto OTRS y su Base Datos.
- Deberá dar soporte a las BDO del SGE.
- Apoyará las modificaciones y/o personalizaciones de alertas existentes, en coordinación con el personal del BANCO.
- Dará soporte a las configuraciones en la herramienta de Analítica de Logs ITDA, apoyando en la integración de dichas configuraciones en las consolas del SGE.
- Efectuará configuraciones y personalizaciones de nuevas alertas y modificará las alertas existentes de acuerdo con los requerimientos.
- Efectuará toda actividad relacionada con la atención de incidencias de soporte de las herramientas que constituyen el SGE.



Procedimiento /Metodología:

NO corresponde

Plan de Trabajo:

NO corresponde

Garantía:

NO corresponde

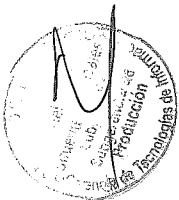
La persona natural o jurídica que brindará el servicio queda estrictamente prohibida de usar nombres o signos distintivos del Banco de la Nación para cualquier comunicación interna o externa, entendiéndose como signos distintivos palabras, lemas o frases que identifiquen al Banco, así como, imágenes, símbolo, gráficos, logotipos y sonidos.

Asimismo, para la contratación de personas naturales, el área usuaria deberá indicar, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar, **(DEFINIR SI O NO)** si el contratista se constituye o no se constituye como **SUJETO OBLIGADO** para presentar declaración jurada de intereses

De acuerdo con el objeto de contratación y actividades a desarrollar, el contratista **NO se constituye como SUJETO OBLIGADO** para presentar declaración jurada de intereses.

De igual forma, según lo dispuesto en la Ley N° 31559 - Ley que crea el Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado y la Directiva N° 013-2024-CG/PREVI - Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado, el área usuaria deberá calificar si la contratación obedece a un servicio de consultoría cuando solicite los siguientes servicios:

- Servicios de consultoría



- Asesoría
- Estudios técnicos
- Supervisiones
- Proyectos
- Investigaciones
- Auditorías
- Diseños
- Inspecciones y similares.

Para que el área usuaria califique el servicio solicitado en relación a los supuestos señalados anteriormente, es necesario que verifique previamente el cumplimiento concurrente de estas condiciones:

- Que el objeto, actividades, y/u obligaciones a realizar en el servicio contratado revista cierta especialización o complejidad.
- Que tales características del servicio hayan conllevado a que se establezca un perfil profesional altamente calificado.

Si el servicio se encuentra calificado se procederá a registrar la contratación en el Sistema de Registro para el Control de Contratos de Consultoría del Estado – SIRICC de la Contraloría General de la República.

De acuerdo con lo expuesto, el servicio requerido cumple ambas condiciones por lo que **NO CALIFICA** como un servicio de consultoría.



8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL.

NO corresponde

9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS

NO corresponde

10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Los requisitos del proveedor para servicios son:

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios o Consultor de obras, para contrataciones superiores a 01 UIT.
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo N° 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo N° 39 de su Reglamento.

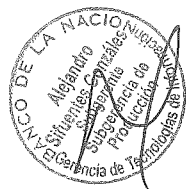
HABILITACIÓN

NO corresponde

EXPERIENCIA

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ S/ 50,000 (cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares al desarrollo o implementación de soluciones o productos de tecnología de la información.



La experiencia se acredita con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

PERSONAL PROPUESTO

1) Formación Académica:

El personal especializado de EL PROVEEDOR deberá cumplir con los siguientes puntos:

- Bachiller en Ciencias o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones, acreditable con copia simple del grado.
- Certificación o Conocimientos de la Suite BMC TrueSight Operations Management) o BMC ProactiveNet, acreditable con la presentación de una copia simple de constancia.
- Experiencia mínima de 1 año como parte del equipo de implementaciones o soporte de la Suite BMC TrueSight Operations Management o BMC ProactiveNet o mantenimiento y soporte de software, acreditable con copia simple de constancia.



Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

2) Certificación u otro requisito:

Certificación de la Suite BMC TrueSight Operations Management) o de BMC ProactiveNet,

Acreditación: se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos.

3) Capacitación:

Curso de la Suite BMC TrueSight Operations Management) o BMC ProactiveNet, (con un mínimo de 40 horas lectivas)

Acreditación: se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos.

4) Experiencia:

Experiencia general:

- Experiencia general mínima de 3 años como parte del equipo de mantenimiento y soporte de software de gestión de eventos.

Experiencia específica:

- Experiencia mínima de 1 año como parte del equipo de implementaciones o soporte de la Suite BMC TrueSight Operations Management o BMC ProactiveNet o mantenimiento y soporte de software.

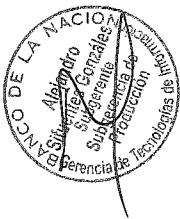
Acreditación:

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

11. VISITA TECNICA

NO corresponde

12. ENTREGABLE:



La prestación del servicio consta del siguiente entregable:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Se presentará a los (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio.	Entregable N° 01 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Se presentará a los (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio.	Entregable N° 02- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Se presentará a los (90) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio.	Entregable N° 03- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Se presentará a los (120) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio.	Entregable N° 04- (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)

13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO: (NO modificar, numeral obligatorio)

A la recepción del documento contractual, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del contrato menor o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Asimismo, declara no tener, ni conocer actualmente ningún conflicto de interés para la ejecución de prestaciones contratadas. Por otro lado, se compromete a informar, de manera inmediata, al área usuaria y a la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado (integridadbn@bn.com.pe) en caso tome conocimiento de una situación de conflicto de interés, debiendo inhibirse inmediatamente de intervenir en las actividades que directa o indirectamente se relacionen con el conflicto de interés advertido.

En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete –en lo que le resulte aplicable- a cumplir en todo momento con lo establecido en el Código de Ética del Banco y normas de integridad publicadas en <https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp>



Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

NO corresponde

15. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

NO corresponde

16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

NO corresponde

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA:

El servicio se desarrollará en un plazo de 120 días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

La prestación del servicio se realizará en los siguientes locales:

- Centro de cómputo principal (CCP) – Av. Javier Prado N° 2499 – San Borja.
- Centro de cómputo alterno (CCA) – Av. Arequipa 2720 – San Isidro.

O también vía conexión segura VPN otorgada por El BANCO, quien podrá decidir en todos los casos si el servicio se prestará en forma presencial o remota.

19. FORMA DE PAGO:

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles; de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en (4) pagos (s), conforme a la siguiente distribución:

1er Entregable	Pago (25) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
2do Entregable	Pago (25) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
3er Entregable	Pago (25) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
4to Entregable	Pago (25) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.

Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- Carta simple dirigida a la Subgerencia de Compras.
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Informe Técnico firmado por la Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica y visado por el Supervisor Administrativo de Gestión de Alertas y Eventos o el Analista de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información.



- Acta de conformidad original, emitida y firmado por los responsables de la jefatura de la Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica y de la Subgerencia Producción.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes Módulo de Logística de la Gerencia de Administración y Logística – Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima, en el horario de 09:00 am a 16:00 horas

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Según lo señalado en el Artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas:

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable, la **Subgerencia Producción** o quien haga sus veces, en un plazo máximo de (7) días calendario o desde el día siguiente de recibido el entregable o máximo veinte (20) días en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías.

21. CONFIDENCIALIDAD: (NO modificar, numeral obligatorio)

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.



22. PENALIDAD (NO modificar, numeral obligatorio)

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40



Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

23. OTRAS PENALIDADES

NO corresponde

24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN (NO modificar, numeral obligatorio)

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y artículo 229 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

- a. Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
- b. Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento del Decreto de Urgencia 020-2019 o la presentación de la Declaración Jurada de Interés con información inexacta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el área usuaria.
- c. El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- d. De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.
- e. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- f. Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- g. Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- h. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

25. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (NO modificar, numeral obligatorio)

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación.

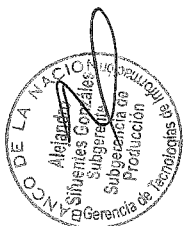
26. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación

NO corresponde

27. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN (NO modificar, numeral obligatorio)

Esta contratación corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de un procedimiento de selección mayor a las 08 UIT. Asimismo, se ha verificado que el presente requerimiento NO SE





ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC; en caso de tratarse de una necesidad imprevista se procederá con lo dispuesto en el artículo 50° de la Ley N° 32069 y artículo 45° de su reglamento.

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (<https://www.gob.pe/8194-consultar-el-listado-de-bienes-y-servicios-comunes-lbsc>), así como en la relación de las fichas de homologación (<https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacion-aprobadas.php>).

En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la Ley General de Contrataciones Públicas - Ley N° 32069 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF



FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

