

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE DE MOTOR DE BASE DE DATOS ORACLE Y SQL SERVER

1. AREA USUARIA:

Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción, Gerencia de Tecnologías de Información.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Contratar un servicio especializado para la operatividad, soporte y gestión de la plataforma de base de datos Oracle y SQL Server, garantizando el correcto funcionamiento, disponibilidad y rendimiento del servicio para los ambientes de Desarrollo, Certificación y Producción en los nodos de cómputo en las tres sedes del Banco de la Nación.

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

La finalidad del presente requerimiento es asegurar la continuidad operativa y el adecuado desempeño de la plataforma de bases de datos Oracle y SQL Server del Banco de la Nación mediante la ejecución de diagnósticos, soporte especializado y actividades de mantenimiento correctivo y preventivo.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION:

- Realizar diagnósticos periódicos del estado de la plataforma de base de datos Oracle y SQL Server, evaluando desempeño y configuración según las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, e implementar las soluciones y recomendaciones necesarias.
- Brindar soporte y gestión integral de las bases de datos Oracle y SQL Server, incluyendo atención de incidentes en modalidad 24x7 y requerimientos en modalidad 8x5, con clasificación por niveles de severidad y cumplimiento de tiempos de respuesta y solución; con soporte en sitio de ser necesario hasta la solución del problema (de acuerdo a su severidad).
- Garantizar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de la infraestructura de base de datos, mediante actividades de mantenimiento, afinamiento, instalación de actualizaciones, parches, backups, restauración y configuración de monitoreo.
- Optimizar la seguridad y disponibilidad de los productos de la plataforma Oracle y SQL Server, aplicando medidas de administración preventiva y correctiva.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL POI:

El objetivo de la contratación está vinculado con los siguientes objetivos:

- Estratégico: Garantizar la estabilidad operativa
- Operativo N°15: Estabilidad Operativa

6. ANTECEDENTES: (No corresponde)



7. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

Descripción:

El servicio consiste en realizar un diagnóstico integral del estado de salud de la plataforma de bases de datos (Oracle y SQL Server), evaluando su desempeño y configuración bajo las mejores prácticas recomendadas por los fabricantes. Posteriormente, se deberá proceder con la implementación de soluciones a los problemas detectados y/o la ejecución de recomendaciones derivadas del diagnóstico, con la coordinación y con la conformidad de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Asimismo, el contratista brindará servicios continuos de soporte y gestión de bases de datos, garantizando la atención de incidentes y requerimientos en modalidad remota y según lo requiera el servicio, asegurando la continuidad, seguridad y disponibilidad de la infraestructura de base de datos, garantizando la atención de incidentes cuando se le requiera en el soporte de manera presencial en casos críticos requeridos por el Banco de la Nación.

Alcance del Servicio:

- Diagnóstico inicial del estado de salud de la plataforma de bases de datos a nivel de desempeño y configuración.
- Soporte correctivo y preventivo frente a incidentes y requerimientos críticos que afecten la disponibilidad o rendimiento.
- Gestión integral de bases de datos, tanto a nivel físico como lógico, incluyendo actividades de instalación, configuración, parches, actualizaciones y monitoreo.
- Atención de incidentes y requerimientos severidad 1 en modalidad 24x7 y atención de incidentes y requerimientos de severidad 2 y 3 en modalidad 8x5; los cuales están bajo niveles de servicio establecidos (SLA) con clasificación por niveles de severidad y cumplimiento de tiempos de respuesta y solución; con soporte en sitio de ser necesario hasta la solución del problema (de acuerdo con su severidad).
- Generación de informes de gestión: un informe de un plan de mejora (diagnóstico inicial), cronogramas de subsanación, informes mensuales (con el detalle de la atención de los requerimientos e incidencias y actividades) incluye cierre de casos escalados a fabricantes y un informe final de Plan de Recomendaciones (se detallan las medidas preventivas, correctivas y de optimización)

Actividades

a) Diagnóstico inicial del estado de salud del servicio de base de datos.

Se solicita el diagnóstico del estado de salud de la solución de base de datos, productos de la plataforma de base de datos en los ambientes Producción, Certificación y Desarrollo (indicados en el Anexo 1), a nivel de desempeño y configuración según las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, para luego proceder con la solución de los problemas encontrados y/o ejecución de las recomendaciones indicadas; para ambos casos se deberá de tener la coordinación, revisión y conformidad de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información.



Para realizar esta actividad el contratista deberá de cumplir lo siguiente:

Horario: El contratista deberá efectuar estas tareas o el levantamiento de información necesaria para cumplir con sus objetivos, de manera remota en coordinación con la Sección de Soporte de Infraestructura Tecnológica y cuando sea necesario en modalidad presencial en las instalaciones de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, dentro del horario de lunes a viernes de 08:30 am. hasta las 05:30 pm.

Durante el desarrollo de estas labores, el Contratista, también deberá dar el servicio de Soporte y Gestión de base de datos en caso de que se produzcan la atención de requerimientos e incidentes que pongan en riesgo su disponibilidad.

La Sección de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, aprobará el cronograma en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles y de ser necesario, modificará la fecha de ejecución de las actividades.

La implementación de solución de problemas y ejecución de recomendaciones detectadas producto del diagnóstico de la salud de base de datos, se realizarán a través del servicio del soporte de base de datos, por lo tanto, al inicio y al final de la actividad presentará el informe correspondiente.

b) Soporte y Gestión de base de datos.

El servicio debe contemplar las siguientes características:

- 1) El contratista brindará el servicio de atención de incidentes y requerimientos sobre todos los productos Oracle y SQL Server de la plataforma de base de datos (indicados en el Anexo 1), el mismo que se atenderá, de acuerdo con los requerimientos solicitados por el personal de la Sección de Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, y se facturará al final del periodo mensual.
- 2) Se precisa que las actividades del servicio podrán ser efectuadas de forma remota, con la supervisión del personal de la Sección de Infraestructura Tecnológica de acuerdo a la factibilidad que la Entidad tenga para brindar el acceso remoto en ese momento, de lo contrario el soporte será presencial, en todos los casos el Contratista deberá cubrir los gastos que demande el traslado de su personal.
- 3) Se precisa que, la Entidad, durante el período del servicio, podrá renovar y/o cambiar el hardware y/o sistema operativo donde se instalarán versiones iguales o más actuales del software de base de datos Oracle y SQL Server indicado en el (indicados en el Anexo 1), manteniéndose el servicio contratado sobre estos productos.
- 4) Se requiere que el nivel de soporte que el contratista brinde sobre los productos de la plataforma de base de datos (indicados en el Anexo 1), sea del tipo 8x5, de



lunes a viernes desde las 08:30 horas hasta las 17:30 horas, con soporte en sitio de ser necesario hasta la solución del problema (de acuerdo a su severidad), y en casos críticos requeridos por el Banco de la Nación se requerirá el soporte tipo 24x7 en la Atención de incidentes y requerimientos severidad 1 en modalidad 24x7

- 5) La solicitud de servicio se sujetará a la siguiente condición: Se podrán efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose cualquiera de ellas igualmente validas), el contratista deberá proporcionar un primer nivel de atención, a través de una mesa de ayuda propia, para el soporte técnico de cualquiera de los productos de la plataforma de base de datos descritas (indicados en el Anexo 1), y para canalizar todos los eventos reportados. El contratista deberá brindar los números de teléfono y direcciones de correo electrónico de contacto para el reporte de incidentes, así como el nombre del personal de contacto. En el caso de que se reporte el incidente mediante correo electrónico, se contabilizará como inicio del incidente la fecha y hora del envío del correo electrónico.



- 6) A la culminación de cada mes de servicio se generará un reporte, especificando las acciones realizadas para la atención de requerimientos e incidentes y éstas deberán ser validadas por personal de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información.



- 7) Se considerará factible la asistencia telefónica y/o correo electrónico cuando la atención al requerimiento presentado sea de total dominio del especialista, y que, a través de comunicación telefónica y/o correo electrónico, pueda brindar y monitorear la solución.



- 8) Para la prestación del servicio, deberá tenerse en cuenta el grado de severidad de los casos que se presentan:

Severidad 1: Incidente de nivel crítico, inoperatividad total de la base de datos, o alto riesgo de que en cualquier momento quede inoperativa. Presencia en sitio de manera obligatoria.

Severidad 2: Incidente de nivel moderado, base de datos trabajando en modalidad degradada, o riesgo inminente de que en cualquier momento degrade su rendimiento.

Severidad 3: Incidente de nivel leve o requerimiento técnico.

De ser necesario, es posible que el incidente pueda pasar de severidad 2 a severidad 1 o viceversa.

- 9) Para medir la calidad de los servicios se utilizará el concepto de "Niveles de Servicio" como el elemento que permite cuantificar objetivamente la eficiencia con la que se está prestando el servicio ofrecido.

El contratista deberá cumplir con los siguientes niveles de servicios:



Nivel de Servicio	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Severidad 1	30 min	01 hrs
Severidad 2	01 hrs	02 hrs
Severidad 3	02 hrs	04 hrs

“Tiempo de respuesta”: es el tiempo transcurrido desde que se realiza el llamado vía correo electrónico o vía telefónica, hasta que el contratista designa al especialista que se encargará de la solución y responde al llamado (especialista atendiendo el caso de manera presencial o remoto).



“Tiempo de solución”: es el tiempo transcurrido desde que se realiza el llamado vía correo electrónico o vía telefónica, hasta que se soluciona el incidente notificado.

Cuando la solución de un incidente dependa de factores externos que no son de responsabilidad del contratista, el tiempo de solución será detenido, reanudándose una vez se solucionen los problemas por factores externos. Esto deberá ser informado por el contratista y validado por la Sección Soporte de Infraestructura Tecnológica.



- 10) Debe considerarse dentro del servicio, los entrenamientos técnicos y generación de manuales o procedimientos sobre aspectos relacionados a la resolución de los problemas y/o incidentes presentados, así como en aquellos que mejoren la gestión de los productos de la plataforma de base de datos, tales como configuración, mantenimiento, nuevas técnicas y actualizaciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta de las aplicaciones conectadas a las bases de datos.



- 11) Para cumplir con los tiempos estipulados el contratista contará con el apoyo y en coordinación del personal técnico de la Subgerencia Producción, Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica y/o de la Sección Operaciones de la Infraestructura Tecnológica; y las herramientas existentes en la Entidad, o podrá proveer las que considere necesarias para dicho fin, caso contrario se deberá sustentar el retraso en el que se hubiera incurrido.



- 12) Los tiempos de solución aplicarán para errores conocidos y documentados por el fabricante, en caso se genere un error de origen desconocido se escalará con el fabricante, deteniendo la medición del tiempo hasta la solución definitiva del fabricante.

- 13) Deberá incluir el análisis y corrección de problemas detectados en los diagnósticos o incidencias reportadas, asimismo se incluirá la creación de los

casos ("Service Request") en la plataforma de soporte del fabricante Oracle y Sql Server, así como la realización de las actividades propuestas por los especialistas del fabricante hasta la solución de la incidencia.

14) El servicio de Soporte de Base de Datos en coordinación de la Sección de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción también incluye las siguientes actividades o requerimientos:

- Gestión de las bases de datos a nivel físico y lógico.
- Optimización de la Seguridad de los productos que forman parte de la plataforma de Base de Datos, a solicitud y en coordinación de la Sección de la Infraestructura Tecnológica y Oficina de Seguridad Informática.
- Instalación de actualizaciones de versiones software cuando sean liberados por el fabricante, o a solicitud en coordinación y validados con la Sección de la Infraestructura Tecnológica u otra área, considerando previamente pruebas en ambiente de desarrollo para posterior implementación en ambiente producción. En caso se instale una nueva versión del motor de base de datos y demás componentes indicados en el Anexo 1, los servicios contratados se seguirán brindando sobre estas nuevas versiones.
- Instalación o reinstalación de parches por producto.
- Reinstalación y/o creación de ambientes de producción o certificación o desarrollo de algún producto de la plataforma de base de datos a solicitud y en coordinación de la Sección de la Infraestructura Tecnológica.
- Configuración de algún producto de la plataforma de base de datos, de acuerdo a la necesidad de la Entidad.
- Creación de backups y restauración de bases de datos.
- Instalación y configuración de agentes de monitoreo de bases de datos.
- Configuración y mantenimiento de la herramienta de monitoreo de base de datos, de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
- Creación y actividades requeridas para la atención de los casos o "Service Request" en la plataforma de soporte Oracle, seguimiento y cierre del caso. De producirse el hecho, se deberá emitir un informe documentado a la unidad de tecnologías de la información, el informe contendrá el diagnóstico y solución propuesta y de ser necesario cronograma de actividades para su atención.
- Pases a producción previamente coordinados con el equipo de calidad y desarrollo.
- Análisis, revisión y actualización de los procedimientos relacionados con la plataforma de base de datos y desarrollo de sus instructivos (Procedimiento de respaldo de base de datos, Procedimiento de continuidad de negocios o plan de recuperación ante desastres, Procedimiento de apagado y encendido de la plataforma de base de datos).
- Cualquier otro requerimiento que esté relacionado con el software de base de datos Oracle y SQL Server con el que cuenta la Entidad.

Horario: El contratista deberá efectuar estas tareas o Soporte y Gestión de base de datos para cumplir con sus objetivos, de manera remota, dentro del horario de lunes a viernes de 08:30 horas hasta las 17:30 horas en modalidad 8x5; con soporte en sitio de ser necesario en las instalaciones de la Sección de Soporte de Infraestructura Tecnológica hasta la solución del problema (de acuerdo a su



severidad), y en casos críticos requeridos por el Banco de la Nación se requerirá el soporte tipo 24x7 en la Atención de incidentes y requerimientos severidad 1 en modalidad 24x7

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.

El contratista NO se constituye como SUJETO OBLIGADO para presentar declaración jurada de intereses.

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.

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, 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

El proveedor deberá presentar como documentos obligatorios para la presentación de ofertas lo siguiente:

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios 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.
- Contar con certificación como socio autorizado (Partner) de Oracle, lo cual podrá ser demostrado a través de un enlace público del portal Oracle o mediante un documento emitido por Oracle. Esta acreditación es necesaria para garantizar el escalamiento con el fabricante en los casos en los que haya generar un ticket para "Service Request".



EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los quince (15) 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: Administración y/o Mantenimiento y/o Soporte de Base de Datos y SQL Server.

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. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

PERSONAL PROPUESTO (4)

El proveedor deberá de presentar en su propuesta el perfil del personal que participará en la ejecución del servicio, el cual deberá de cumplir con lo siguiente:

1) Formación Académica:

(01) Jefe de Proyecto, un (01) Arquitecto de Base de Datos, un (01) Administrador de Base de Datos Oracle y un (01) Administrador de Base de Datos SQL Server deben cumplir con la siguiente formación académica:

- Bachiller o Título en la carrera de Sistemas, o Informática, o Computación y Sistemas, o Telecomunicaciones, o Redes y Comunicaciones de Datos.
- Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

2) Certificación u otro requisito:

Contar con un (01) Jefe de Proyecto

- Certificación oficial PMP vigente.
- Certificación en ITIL Foundation.
- Certificación en Oracle Certified Professional Database Administrator 12c o superior.

Contar con un (01) Arquitecto de Base de Datos

- Certificación en Oracle Certified Professional Database Administration 2019 o



- superior.
- Certificación en Oracle Certified Professional Database RAC, ASM and Grid Infrastructure Administrator 19c o superior.
 - Certificación en Oracle Certified Professional Database Security Expert.
 - Certificación en Oracle Certified Professional Linux System Administrator 8 o superior.
 - Certificación en Oracle Certified Expert Exadata Administrator X5 o superior.
 - Certificación en ITIL Foundation.

Contar con un (01) Administrador de Base de Datos Oracle.

- Certificación en Oracle Certified Professional Database Administrator 12c o superior.

Contar con un (01) Administrador de Base de Datos SQL Server.

- Certificación en Microsoft Certified Solutions Associate SQL Server.
- Certificación en Microsoft Certified IT Professional Database Administrator.

3) Capacitación: (No corresponde)

4) Experiencia:

Contar con un (01) Jefe de Proyecto

Experiencia General

- Experiencia laboral mínima de seis (06) años en puestos similares para empresas del sector público o privado.

Experiencia específica:

- Experiencia laboral mínima de seis (06) años en gestión de proyectos y/o servicios TI.

Contar con un (01) Arquitecto de Base de Datos

Experiencia General

- Experiencia laboral mínima de seis (06) años en puestos similares para empresas del sector público o privado.

Experiencia específica:

- Experiencia laboral mínima de seis (06) años en instalación y/o configuración y/o administración y/o mantenimiento y/o soporte de soluciones de base de datos.

Contar con un (01) Administrador de Base de Datos Oracle.

Experiencia General

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años en puestos similares para empresas del sector público o privado.



Experiencia específica:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años en instalación y/o configuración y/o administración y/o mantenimiento y/o soporte de soluciones de base de datos Oracle.



Contar con un (01) Administrador de Base de Datos SQL Server.

Experiencia General

-Experiencia laboral mínima de tres (03) años en puestos similares para empresas del sector público o privado.

Experiencia específica:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años en instalación y/o configuración y/o administración y/o mantenimiento y/o especialista de base de datos SQL Server.

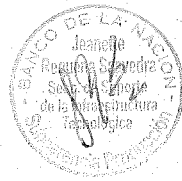


Acreditación:

La experiencia del personal clave 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.

Las certificaciones del personal clave deberán ser de carácter técnico, no comercial.

Si por razones de fuerza mayor, el contratista requiere realizar el cambio de personal asignado, deberá ser comunicado a la institución como mínimo con 05 días de anticipación, debiendo el personal reemplazante cumplir o superar con el perfil solicitado. La Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción de la Gerencia de Tecnologías de la Información autorizará el cambio, previa evaluación de la documentación presentada.



11. VISITA TECNICA

12. ENTREGABLES:

La prestación del servicio y/o consultoría consta del/los siguiente(s) entregable(s):

Hitos	Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Primer entregable	Informe de plan de mejora: se presentará dentro del (01) mes, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio. PLADICOP	El contratista presentará un informe de un plan de mejora, detallando el estado actual del diagnóstico de la Base de Datos a nivel de desempeño y configuración según las mejores prácticas recomendadas.
	Soporte y Gestión de base de datos: Se presentará a los (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio. PLADICOP	El contratista presentará el informe mensual con el detalle de la atención de los requerimientos e incidencias y actividades según lo descrito en el numeral 7. dentro del período correspondiente. El informe deberá ser presentado por el contratista en un plazo máximo de diez (5) días calendario de culminado el período mensual correspondiente.
Segundo entregable	Soporte y Gestión de base de datos: Se presentará a los (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio. PLADICOP	El contratista presentará el informe mensual con el detalle de la atención de los requerimientos e incidencias y actividades según lo descrito en el numeral 7. dentro del período correspondiente. El informe deberá ser presentado por el contratista en un plazo máximo de diez (5) días calendario de culminado el período mensual correspondiente.
Tercer entregable	Soporte y Gestión de base de datos: Se presentará a los (90) días calendario, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio. PLADICOP	El contratista presentará el informe mensual con el detalle de la atención de los requerimientos e incidencias y actividades según lo descrito en el numeral 7. dentro del período correspondiente. El informe deberá ser presentado por el contratista en un plazo máximo de diez (5) días calendario de culminado el período mensual correspondiente.
	Informe del plan de recomendaciones: Se presentará al final del (03) mes, contados a partir del día siguiente de haber sido notificada la contratación del servicio. PLADICOP	El contratista presentará un informe de Plan de Recomendaciones, en el cual se detallen las medidas preventivas, correctivas y de optimización que la Entidad debe implementar para reducir la ocurrencia de incidentes en la plataforma de bases de datos. Dicho plan deberá incluir la priorización de acciones, los beneficios esperados y las mejores prácticas recomendadas por el fabricante, orientadas a asegurar la continuidad, seguridad y alto desempeño de los servicios de base de datos.



13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

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:

Para los requerimientos que se traten de intermediación laboral, tercerización o por la naturaleza de la prestación el personal del proveedor realice labores de riesgo y para la persona natural que realice actividades dentro de las instalaciones de la institución, por el cual el área usuaria deberá coordinar con la Sección Seguridad y Salud en el Trabajo.

16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR:

El personal asignado al servicio deberá contar con:

- Carné con su foto, nombre completo, el nombre completo y logotipo de la empresa.
- SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo).

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en un plazo de 90 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:

En los casos que se requiera la prestación del servicio presencial, esta se efectuará en la sede de la Oficina Principal del BANCO DE LA NACIÓN ubicado en la Av. Javier Prado Este 2499 distrito de San Borja en Lima-Perú a requerimiento de la Jefatura - Sección de Soporte de la Infraestructura Tecnológica, de la Subgerencia de Producción.

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 pago del servicio se efectuará en moneda nacional luego de la recepción del entregable correspondientes señalados en el acápite 12. ENTREGABLES y acompañado de la conformidad respectiva, el plazo para el pago será no mayor a 10 días calendario, luego de la recepción formal y completa del entregable.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (S/.) y en 3 pagos, conforme a la siguiente distribución:

1er Entregable - Pago 33% del monto contractual

2do Entregable - Pago 33% del monto contractual

3er Entregable - Pago 34 % del monto contractual

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

- Informe Técnico debidamente firmado por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica y el Supervisor Administrativo Plataforma Core 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 Soporte de la Infraestructura Tecnológica y de la Subgerencia Producción.
- Comprobante de pago.

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 Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de Información del Banco de



la Nación, 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:

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

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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, hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto del entregable correspondiente, que puede descontarse del entregable o del pago final.

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

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

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.

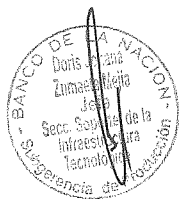
23. OTRAS PENALIDADES (No corresponde)



24. RESOLUCION DE CONTRATO:

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

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 (No corresponde)

27. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

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-lbcs>), 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



.....
Jefe (e)
Subgerencia Producción
Gerencia de Tecnología de Información

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA



Anexo 1:



Servidores Ambientes	Oracle	SQL Server
Producción	30	26
Certificación	10	18
Desarrollo	11	19

