

ANEXO N° 2

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Seccion Soporte de la Infraestructura Tecnológica
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones principales de los Data Centers y Nueva Sede Institucional del Banco de la Nación.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:** Garantizar la continuidad operativa y el procesamiento de la información de las diversas áreas de la Institución, permitiendo una mejor y eficiente atención a los usuarios y clientes de la entidad.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
 - a) Mejorar la continuidad operativa.
 - b) Mejorar la seguridad de acceso a la red de comunicaciones.
 - c) Asegurar la convergencia de los servicios de voz, datos y video.
 - d) Acceso confiable y seguro a la red de Data Center de comunicaciones circunscrito al estándar PCI DSS.
 - e) Cumplimiento de la normatividad relacionadas con los Planes de Continuidad de Negocio de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, alineados con los Planes Estratégicos que el Banco de la Nación tiene en el Corto y Mediano Plazo.

Asimismo, se logrará los siguientes beneficios:

- Mantener una conexión de red de 10 gigabit como mínimo entre los Switches Core de comunicaciones de los Data Centers.
- Mejora de la experiencia del usuario y tiempo de respuesta de los recursos de red del Banco de la Nación (en adelante BN)
- Reducción del número de incidencias de red y el número de llamadas al centro de soporte técnico asegurando el soporte de los equipos de comunicaciones principales de los Data Centers y Nueva Sede Institucional.
- Preparar la red de comunicaciones de los data centers del BN para las altas velocidades de procesamiento y transmisión de datos de las nuevas tecnologías basados en Inteligencia Artificial, Big Data y Machine Learning.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:

El "Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones principales", está alineado a los siguientes objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2022-2026:

- OE N° 04 Mejorar la experiencia del cliente.
- OE N° 10 Garantizar la estabilidad operativa.

6. ANTECEDENTES:

El BN cuenta con una plataforma de comunicaciones y cableado estructurado, la cual fue adquirida e instalada durante el proyecto de construcción del edificio de la Nueva Sede Institucional el cual fue entregado el 2016 así como los equipos de comunicaciones del Data Center de Respaldo (en adelante CDR), listados en tabla N°01; adquiridos en los años 2013-2014. Dicha plataforma de

comunicaciones contaba con soporte a través del CP N°0028-2021-BN hasta marzo del presente año.

7. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El BN cuenta con una plataforma de comunicaciones cisco que permite el acceso de las áreas de la sede institucional, así como la comunicación a todos los servidores corporativos; por lo que se requiere contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos descritos en la tabla N°01.

N°	Equipamiento	Descripción	Cantidad	Número de Serie	DataCenter
1	Nexus N77-C7710	Switch Core DISTRIBUCION 2	1	JAF1817ANND	PISO 4 - NS
2	Nexus N77-C7710	Switch DATA CENTER CORE1	1	JAF1817AMQF	CDP
3	Nexus N77-C7710	Switch DATA CENTER AGREGACION 1	1	JAF1817AMTA	CDP
4	Nexus N77-C7710	Switch Core DISTRIBUCION 3	1	JAF1817AMQG	PISO 16 -NS
5	Nexus N77-C7710	Switch DATA CENTER AGREGACION 2	1	JAF1817AMQD	CDP
6	Nexus N77-C7710	Switch Core DISTRIBUCION 4	1	JAF1817AMRT	PISO 16-NS
7	Nexus N77-C7710	Switch Core DISTRIBUCION 1	1	JAF1817ANMR	PISO 4-NS
8	Nexus N77-C7710	Switch DATA CENTER CORE2	1	JAF1817AMQE	CDP
9	Nexus N7K-C7010	Switch Core 1 N7K-SI-CORE1	1	FXS1748Q1UR	CDR
10	Nexus N7K-C7010	Switch Core 2 N7K-SI-CORE2	1	FXS1746Q0BR	CDR
11	Nexus N7K-C7009	Switch Core de Agregación 1	1	JAF1713BGTE	CDR
12	Nexus N7K-C7009	Switch Core de Agregación 2	1	JAF1740AEED	CDR
13	Nexus N7K-C7010	Switch Core 1 N7K-LM-CORE1	1	FXS1748Q1US	CDP
14	Nexus N7K-C7010	Switch Core 2 N7K-LM-CORE2	1	FXS1748Q1UC	CDP

Tabla N°01: Equipos de comunicaciones

Descripción:

a) Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de comunicaciones principales del BN.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo se brindarán por 12 meses para los equipos de la tabla N°01.

EL POSTOR podrá solicitar visitas de inspección (evaluaciones necesarias para la formulación de la correspondiente propuesta técnica) a los Data Centers: Centro de Datos Principal (en adelante CDP), Centro de Datos de Respaldo (en adelante CDR), y Nueva Sede Institucional (En adelante NS) en donde se implementará y brindará el servicio materia del presente proceso. La visita se realizará hasta la propia fecha de cierre de registro de participantes, en horario laboral (de 08:30 horas a 17:30 horas) y días laborables (lunes a viernes). Las personas encargadas de coordinar las visitas serán:

Yolanda Pinaros
EJ Superior Administrativo
Sección de Soporte
de la Infraestructura
Tecnológica



- Sr. Lorenzo Uzuriaga Cáceres, email: luzuriagac@bn.com.pe
Teléfono 5192000 Anexo 96971.
- Sr. Felix Ochoa Pinares, email: fochoa@bn.com.pe
Teléfono 5192000 Anexo 96933.

EL CONTRATISTA deberá proveer un equipo de técnicos especializados que designen con las herramientas adecuadas para cumplir con el servicio solicitado de acuerdo con estos términos de referencia.

b) Servicio de Mantenimiento Preventivo.

El servicio de mantenimiento preventivo se brindará con una frecuencia trimestral y deberá ejecutarse durante los primeros (30) días calendario de cada trimestre.

EL CONTRATISTA, tendrá un plazo de veinte (20) días calendario después de firmado el contrato; para presentar ante la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia de Producción de la Gerencia de Tecnologías de Información, en calidad de Plan de Trabajo la siguiente documentación:

- Chárter del Proyecto
- Cronograma de los Mantenimientos Preventivos y la relación de los riesgos operacionales para la ejecución de este.

Lo cual deberá ser aprobado en un plazo de siete (07) días calendario. El SLA del tiempo de ejecución del mantenimiento se señala en el Anexo A.

El mantenimiento preventivo deberá incluir las siguientes actividades:

- Verificación y relevamiento de la topología lógica de la red LAN de los Centros de Datos (CDP y CDR); de los cuartos de comunicaciones de los pisos cuatro (04) y dieciséis (16) hacia los cuartos de comunicaciones de los demás pisos de la NS; dicha información deberá ser entregada en los siguientes formatos: Visio y/o Word y/o Excel y/o PDF, según lo establecido de común acuerdo con el BN.
- Verificación de la operatividad de las interfaces, levantamiento de información y optimización de las configuraciones de los equipos listados en la tabla N°01 para mejorar los servicios habilitados en dichos equipos.
- Respecto a la optimización de las configuraciones, se refiere a las configuraciones para asegurar la alta disponibilidad y evitar vulnerabilidades, evitar loops y reducir tiempos de respuesta. Así mismo, se indica que como parte del mantenimiento solicitado EL POSTOR debe revisar las configuraciones de todos los equipos en los servicios señalados como, por ejemplo, Switch Core DISTRIBUCION 2. La revisión deberá incluir revisión de logs y modificación de configuraciones con el fin de optimizar el servicio.
- Realizar el backup de las configuraciones de los equipos de comunicaciones, antes de iniciar los trabajos de mantenimiento preventivo; dicha información deberá ser entregada en los siguientes formatos: Visio y/o Word y/o Excel y/o PDF, según lo establecido de común acuerdo con el BN.
- Revisión y análisis de logs de los equipos listados en la tabla N°01.



El entregable deberá ser un archivo en un formato legible. Se deja a criterio del Contratista el uso de cualquiera herramienta de análisis de Logs para cumplir con el requerimiento.

Así mismo, se indica que como parte del mantenimiento solicitado EL POSTOR debe revisar las configuraciones de todos los equipos en los servicios señalados como, por ejemplo, Switch Core DISTRIBUCION 2. La revisión deberá incluir revisión de logs y modificación de configuraciones con el fin de optimizar el servicio.

c) Servicio de Mantenimiento Correctivo.

El servicio de mantenimiento correctivo entrará en vigor a partir del día siguiente de suscrito el contrato y comprenderá:

- ✓ La resolución de las averías con la reparación y/o reemplazos de los equipos o elementos defectuosos, para el correcto funcionamiento de los servicios impactados.
- ✓ Limpieza física de las interconexiones de Fibra conectados a los equipos de comunicaciones listados en la tabla N°01; y que fueron reportados como averiados y/o con elevadas pérdidas de potencia, la limpieza deberá incluir las interfaces de fibra de los jumpers, MPOs, acopladores, ODF, Bandejas de fibra; y/o todo componente que interviene en la conexión reportado como averiada ; una vez detectado el problema si amerita el cambio de patch cord en el propio gabinete donde se encuentra instalado el equipo (ver tabla N°01), será EL CONTRATISTA el responsable de realizar el cambio correspondiente, en caso el enlace averiado va del gabinete donde está instalado el equipo (ver tabla N°01) hacia otro gabinete, el BN será el encargado de realizar el cambio correspondiente.

La realización del servicio de mantenimiento correctivo estará sujeto a lo siguiente:

✓ **Llamadas de Servicio**

- EL CONTRATISTA pondrá a disposición del BN un número telefónico gratuito (0800 o equivalente), o correo electrónico, considerándose todas estas formas igualmente válidas para la atención de las eventualidades (disponibilidad del servicio, averías) en el servicio.
- Las atenciones de las llamadas de servicio se podrán realizar de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.
- El BN notificará las anomalías que se presentan incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora
 - ✓ Descripción de la avería
 - ✓ Modelo del equipo,
 - ✓ Usuarios afectados
 - ✓ Sede
 - ✓ Nombre, teléfono y dirección del Contacto en el BN.
- Para manejo eficiente de todo tipo de comunicaciones, el contratista debe de confirmar la recepción del correo electrónico mediante llamada telefónica o correo electrónico en 30 minutos posteriores al reporte de la avería.



✓ **Atención de las Averías:**

El CONTRATISTA deberá asistir a la Sede del BN donde se produjo la avería en el esquema (24) horas x siete (7) días de la semana durante el periodo de la prestación del servicio, el SLA del tiempo de atención de las averías se señala en el Anexo A.

✓ **Reparación de la Avería:**

- El SLA del tiempo de reparación de las averías se señala en el Anexo A.
- Todos los costos asociados a la atención de la avería serán asumidos por EL CONTRATISTA.
- En caso de que el hardware de los equipos de comunicaciones este dañado y requiera un tiempo mayor de reparación al indicado en el Anexo A, el equipo o sus componentes deberá ser reemplazado por otro en buen funcionamiento con la finalidad de cumplir con el SLA indicado en el referido en la sección correspondiente.
- EL CONTRATISTA también deberá reemplazar las conexiones de fibra reportadas como defectuosas y que se encuentren en el gabinete o rack del equipo reportado, jumpers de fibra óptica del equipo al patch panel; después del reemplazo deberá certificarse en todo el tramo de conexión desde el equipo de comunicaciones al equipo final antes de ponerlo en producción.

✓ **Cierre de la Avería:**

- EL CONTRATISTA deberá emitir, un informe después de dos (02) días calendario de solucionado el problema como máximo, en el cual deberá detallar: fecha, hora, tiempo de interrupción o de afectación del servicio en el o los equipos reportados, origen de la falla y las labores o acciones realizadas para solucionar la avería, incluyendo la confirmación de la normalización del servicio por el BN.

8. 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.

HABILITACION

No Aplica

EXPERIENCIA

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000 (Cien Mil y 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 a los siguientes: prestación de servicio de soporte o mantenimiento de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o



equipos LAN) o servicios de implementación de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de soporte técnico de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de mantenimiento preventivo de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de mantenimiento y/o reparación de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de mantenimiento y garantía de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualización de software de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN) o servicio de actualización de software de equipos (Switches o equipos de comunicaciones o equipos LAN).

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

Formación Académica:

✓ **Un (01) Especialista en Switches LAN:**

Requisitos:

La condición mínima deberá ser la de un Técnico Titulado en Redes y Comunicaciones de Datos o un profesional Bachiller en Ingeniería (de la especialidad de Ingeniería en Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica).

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

✓ **Un (01) Jefe de Servicios:**

Requisitos:

La condición mínima deberá ser la del profesional titulado en Ingeniería (de la especialidad de Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería en Sistemas o Ingeniería en Telecomunicaciones o Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial).

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

Certificación u otro requisito:

✓ **Un (01) Especialista en Switches LAN:**

Certificación Oficial vigente Cisco CCIE Enterprise o Cisco CCIE Datacenter, emitido por el fabricante.

Acreditación: Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS U OTROS DOCUMENTOS.

✓ **Un (01) Jefe de Servicios:**

Certificación Oficial vigente PMP (Project Management Professional).

Acreditación: Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS U OTROS DOCUMENTOS.



Experiencia:

✓ **Un (01) Especialista en Switches LAN:**

Experiencia general: Mínima cuatro (5) años realizando configuración y/o soporte y/o mantenimiento de equipos de comunicaciones en el sector público y/o privado.

Experiencia específica: Mínima cuatro (4) años realizando soporte mantenimiento e implementación de equipos de comunicaciones Switches Cisco Nexus 7000 o 7700.

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.

✓ **Un (01) Jefe de Servicios:**

Experiencia general: Mínima cuatro (4) años en la gestión de soporte y/o mantenimientos y/o servicios en el sector público y/o privado.

Experiencia específica: Mínima tres (3) años en la gestión de mantenimientos o gestión de implementación de equipos de TIC (Tecnologías de Información y/o Comunicaciones) en el rol de Jefe de Servicio y/o Jefe de Proyecto y/o Jefe de Operaciones.

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.

9. VISITA TECNICA

El proveedor para la elaboración de su cotización podrá efectuar visitas técnicas a los Data Centers: Centro de Datos Principal (en adelante CDP), Centro de Datos de Respaldo (en adelante CDR), y Nueva Sede Institucional (En adelante NS) donde se prestará el servicio de manera que pueda verificar y obtener información real (in situ) de las condiciones del servicio que va a prestar, con respecto a los requerimientos logísticos que debe cubrir. La visita se realizará, en horario laboral (de 08:30 horas a 17:30 horas) y días laborables (lunes a viernes). Las personas encargadas de coordinar las visitas serán:

- Sr. Lorenzo Uzuriaga Cáceres, email: luzuriagac@bn.com.pe
Teléfono 5192000 Anexo 96971.
- Sr. Felix Ochoa Pinares, email: fochoa@bn.com.pe
Teléfono 5192000 Anexo 96933.

10. ENTREGABLE:

La prestación del servicio consta los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 90 días calendario, contados a partir de la firma de contrato	Entregable N°01 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)



Será de 180 días calendario, contados a partir de la firma de contrato	Entregable N°02 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de 270 días calendario, contados a partir de la firma de contrato	Entregable N°03 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)
Será de 360 días calendario, contados a partir de la firma de contrato	Entregable N°04 (Consta de Informe de actividades debidamente acreditadas)

11. 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.

12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada.

13. 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 dentro de las instalaciones de la institución, por el cual el área usuaria deberá coordinar con la Sección Seguridad y Salud en el Trabajo.

14. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará en un plazo de 360 días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

15. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

La prestación del servicio y/o consultoría se realizará en los dos (02) centros de datos y Nueva Sede Institucional que tiene el Banco.

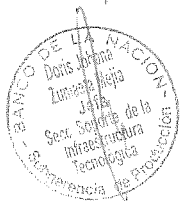
- ✓ CDR – Av. Arequipa 2720 –Piso 03– San Isidro
- ✓ CDP – Av. Javier Prado Este 2499 –Piso 04–San Borja
- ✓ NS – Av. Javier Prado Este 2499 –San Borja

16. 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 cuatro 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.
- Acta de conformidad original emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Subgerencia de Producción - Gerencia de Tecnologías de Información.
- Presentación de Informe Técnico emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Subgerencia de Producción - Gerencia de Tecnologías de Información el cual estará firmado por la jefatura de sección, supervisor administrativo y analistas que correspondan.

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

17. 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-Subgerencia de Producción – Gerencia de Tecnologías de Información, 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.

18. 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.



19. PENALIDAD

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 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.

20. OTRAS PENALIDADES

No Aplica

21. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

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:

- 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.
- Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme a las normas aplicables, o la presentación tardía, incompleta 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.
- El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- 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. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.





- 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.



22. 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

23. 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



24. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

Esta contratación de servicios 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-homologacionaprobadas.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

.....
 DORIS JOHANA ZUMAETA MEJÍA
 Jefa
 Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica
 Subgerencia de Producción





ANEXO N° A



**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES
(SLA's)**

“Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones principales de los Data Centers y Nueva Sede Institucional del Banco de la Nación”



1 Definición

Establecer el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones, limitación de responsabilidades por no servicio, entre otros tales como Tiempo de Atención y Reparación de Averías.

Para efectos de los Acuerdos de Niveles de Servicio las averías las clasificamos en:

- Críticas: Cuando el equipo está inoperativo.
- Urgentes: Cuando el equipo se encuentra en condición de "alarmado".

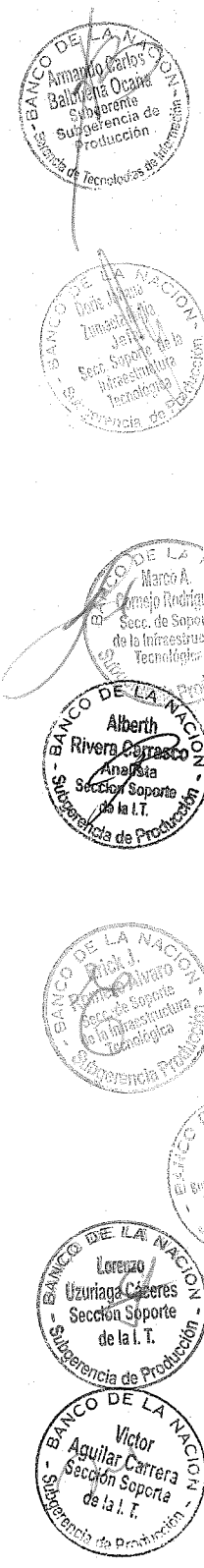
2 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Otras Penalidades

POR RETRASO EN LA EJECUCION DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
Fecha de ejecución del Mantenimiento Preventivo: son los días que demora el Contratista en ejecutar el Mantenimiento y que se contabilizan al inicio de cada trimestre correspondiente.		
SLA (tiempo máximo)	Fecha de ejecución del Mantenimiento Preventivo	PENALIDAD %deducible de la facturación del trimestre correspondiente (*)
30 días	Menor igual a 30 días después de iniciado el trimestre correspondiente.	0%
	Mayor a 30 días y menor igual a 45 días después de iniciado el trimestre correspondiente.	1%
	Mayor de 45 días de iniciado el trimestre correspondiente.	2%

POR RETRASO EN LA ATENCIÓN DE AVERÍAS		
Tiempo de atención de la avería: es el tiempo entre el momento que el Banco reporta la avería al Contratista y el tiempo en que se apersona el Contratista a la Sede del Banco.		
SLA (tiempo máximo)	Tiempo de Atención de la Avería	PENALIDAD %deducible de la facturación del trimestre correspondiente (*)
6 horas Avería Crítica	Menor igual a 6 horas	0%
	Mayor a 6 horas y Menor igual a 8 horas	1%
	Mayor a 8 horas y Menor igual a 10 horas	2%
	Mayor a 10 horas	3%
10 horas Avería Urgente	Menor igual a 10 horas	0%
	Mayor a 10 horas y Menor a 12 horas	1%
	Mayor a 12 horas y Menor a 14 horas	2%
	Mayor a 14 horas	3%

POR RETRASO EN LA REPARACIÓN DE AVERÍAS		
Tiempo de reparación de la avería: es el tiempo entre el momento que el Banco reporta la avería al Contratista y el momento en que se soluciona la Avería.		
SLA (tiempo máximo)	Tiempo de Reparación de la Avería	PENALIDAD %deducible de la facturación del trimestre correspondiente (*)
10 horas Avería Crítica	Menor igual a 10 horas	0%
	Mayor a 10 horas y Menor a 12 horas	1%
	Mayor a 12 horas y Menor a 14 horas	2%
	Mayor a 14 horas	3%
12 horas Avería Urgente	Menor igual a 12 horas	0%
	Mayor a 12 horas y Menor a 14 horas	1%
	Mayor a 14 horas y Menor a 16 horas	2%
	Mayor a 16 horas	3%

(*) Las cifras se obtendrán de la estructura de costos que mostrara el CONTRATISTA a la firma del contrato.





3 Procedimiento

- **Averías Ocurridas:**
 - Se detallarán y consolidarán todas las averías ocurridas (críticas y urgentes) en cada mes, para ello se revisarán correos o informes de cada atención.
- **Evaluación de las Penalidades:**
 - Se valorizarán cada avería ocurrida en el mes y se emitirá una cifra total de descuento por penalidad.
- **Gestión del descuento:**
 - Se gestionará y se incluirá en el trámite de pago trimestral del servicio el reporte de penalidades incurridas en el mismo periodo para ser descontadas del pago correspondiente.



