

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. AREA USUARIA:

Subgerencia Canales Alternos - Gerencia Banca Digital

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de Personalización Journal Diebold

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

El presente procedimiento de selección busca la Personalización del archivo journal residente en los cajeros automáticos de marca DIEBOLD NIXDORF, lo cual consiste en incluir en el archivo journal de la aplicación Agilis Empower 91X mensajes adicionales a los que ya se escriben durante una transacción.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

El presente procedimiento tiene por objeto la contratación del Servicio para que se personalice el archivo journal residente en los cajeros automáticos DIEBOLD NIXDORF, con la finalidad de sustentar a las áreas demandantes del Banco, las secuencias y registros de una transacción realizada en un cajero automático de la marca Diebold.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:

El servicio objeto de la contratación está vinculado al Plan Operativo OI4. Mejorar la Experiencia del Cliente

6. CATALOGO UNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS – CUBSO:

7212110300225253: SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO DE AMBIENTE PARA CAJERO AUTOMATICO

7. ANTECEDENTES:

Los cajeros Diebold cuentan con una solución EJM, que se adquirió mediante Licitación Pública 16-2016-BN, el cual inició un plan de expansión de cajeros automáticos con el propósito de lograr mayor cobertura a nivel nacional, fortalecer la red de distribución para el despliegue de acciones como pagaduría de bonos y acercar los servicios financieros a más peruanos.

En la solución EJM no se consideró la personalización del detalle de las transacciones porque la implementación del recurso no era necesaria, ya que con los registros que contaba la solución garantizaba la disponibilidad para la atención de reclamos y/o requerimientos que ingresan a través de los distintos canales de atención a nivel Nacional.

8. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

- El servicio debe incluir todos los cambios y configuraciones en el software para todos los modelos de cajeros automáticos del Banco (Canyon, VoyagerForOpteva y NextGen 5500)



- De ser necesario realizar modificaciones, en la solución de Symantec Endpoint o en la solución de antivirus (MacAfee o Cortex), estas deben ser consideradas dentro del servicio.
- El servicio incluye realizar las acciones necesarias para garantizar la operatividad y correcto funcionamiento de la solución Journal en los cajeros Diebold, lo cual incluye los aspectos funcionales y técnicos, luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.

8.1. Actividades por ambiente:

8.1.1. Actividades Ambiente de Desarrollo:

El contratista deberá realizar los cambios que permitan personalizar el archivo Journal de todos los cajeros DIEBOLD NIXDORF, según lo siguiente:

- Registro de mensajes personalizados en el Journal de los cajeros Diebold NIXDORF
- Desarrollo e Implementación de la personalización en los modelos Canyon, VoyagerForOpteva y NextGen 5500
- El servicio debe incluir la actualización de imágenes de software con los cambios para los diferentes modelos de cajeros automáticos Diebold NIXDORF con los que cuenta el banco.
- Los Mensajes que deben ser registrados y visualizados en el archivo Journal se detallan a continuación:
 - o El mensaje TRANSACTION START que corresponde al inicio de la transacción.
 - o El mensaje PIN ENTERED clave ingresada por el usuario de la tarjeta.
 - o El mensaje NOTES STACKED billetes que se apilan según la matriz solicitada.
 - o El mensaje NOTES PRESENTED billetes presentados.
 - o El mensaje NOTES TAKEN billetes tomados por el usuario.
 - o El saldo de los Hopper (contadores internos)
 - o El mensaje CARD TAKEN que corresponde a que tomaron la tarjeta (entregada por el ATM)
 - o El mensaje TRANSACTION END que corresponde a la finalización de la transacción.

Todos los mensajes deberán estar precedidos por la fecha y hora del evento.

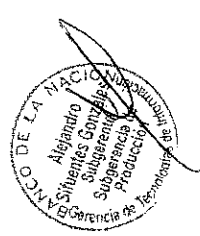
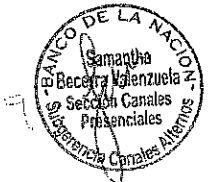
e. Acciones y cambios necesarios para garantizar la estabilidad, operatividad y correcto funcionamiento de la solución del Journal Diebold lo cual incluye los aspectos funcionales descritos anteriormente, luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.

- Preparar la documentación y realizar las labores referidas a la implementación en el ambiente de desarrollo de los cambios para la personalización del archivo journal para cajeros automáticos diebold nixdorf.
- Validar el arribo del archivo journal según programación luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.

8.1.2. Actividades Ambiente de Certificación:

El contratista deberá realizar los cambios que permitan personalizar el archivo Journal de todos los cajeros DIEBOLD NIXDORF, según lo siguiente:

- Registro de mensajes personalizados en el Journal de los cajeros Diebold NIXDORF
- Desarrollo e Implementación de la personalización en los modelos Canyon, VoyagerForOpteva y NextGen 5500
- El servicio debe incluir la actualización de imágenes de software con los cambios para los diferentes modelos de cajeros automáticos Diebold NIXDORF con los que cuenta el banco



- d. Los Mensajes que deben ser registrados y visualizados en el archivo Journal se detallan a continuación:
- o El mensaje TRANSACTION START que corresponde al inicio de la transacción.
 - o El mensaje PIN ENTERED clave ingresada por el usuario de la tarjeta.
 - o El mensaje NOTES STACKED billetes que se apilan según la matriz solicitada.
 - o El mensaje NOTES PRESENTED billetes presentados.
 - o El mensaje NOTES TAKEN billetes tomados por el usuario.
 - o El saldo de los Hopper (contadores internos)
 - o El mensaje CARD TAKEN que corresponde a que tomaron la tarjeta (entregada por el ATM)
 - o El mensaje TRANSACTION END que corresponde a la finalización de la transacción.
- Todos los mensajes deberán estar precedidos por la fecha y hora del evento.
- e. Acciones y cambios necesarios para garantizar la estabilidad, operatividad y correcto funcionamiento de la solución del Journal Diebold lo cual incluye los aspectos funcionales luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.
- f. Preparar la documentación y realizar las labores referidas a la implementación en el ambiente de certificación de los cambios para la personalización del archivo journal para cajeros automáticos diebold nixdorf.
- g. Validar el arribo del archivo journal según programación luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.

8.1.3. Actividades Ambiente de Producción:

- a. Implementación de la personalización en los modelos Canyon, VoyagerForOpteva y NextGen 5500 en un piloto del ambiente de producción.
- b. Actualización de imágenes de software con cambios aplicables a los modelos indicados
- c. Los Mensajes que deben ser registrados y visualizados en el archivo Journal se detallan a continuación:
- o TRANSACTION START – Inicio de la transacción.
 - o PIN ENTERED – Clave ingresada por el usuario.
 - o NOTES STACKED – Billetes apilados.
 - o NOTES PRESENTED – Billetes presentados.
 - o NOTES TAKEN – Billetes tomados por el usuario.
 - o Saldo de los Hopper (contadores internos).
 - o CARD TAKEN – Tarjeta retirada por el usuario (entregada por el ATM)
 - o TRANSACTION END – Finalización de la transacción.
- Todos los mensajes deberán estar precedidos por la fecha y hora del evento.
- d. Acciones y cambios necesarios para garantizar la estabilidad, operatividad y correcto funcionamiento de la solución del Journal Diebold lo cual incluye los aspectos funcionales luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.
- e. Preparar la documentación y realizar las labores referidas a la implementación en el ambiente de producción de los cambios para la personalización del archivo journal para cajeros automáticos diebold nixdorf.
- f. Validar el arribo del archivo journal según programación luego de los cambios realizados mediante el presente servicio.

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.

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.

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, la contratación NO CALIFICA como un servicio de consultoría.

9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Los requisitos del proveedor para servicios son:

Proveedor deberá ser persona natural o persona jurídica (dependiendo del objeto de la contratación) con RUC con estado activo y habido.

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE – Proveedor de Servicios.
- 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.

EXPERIENCIA

Mínimo 01 año en brindar en contrataciones del sector público y/o privado

La experiencia se acredita con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

10. ENTREGABLES:

La prestación del servicio consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 03 días calendario, contados a partir de haber finalizado los trabajos en el ambiente de desarrollo.	Entregable N° 01: Informe técnico con cambios y configuraciones técnicas realizadas en el ambiente de desarrollo luego de los cambios implementados en dicho ambiente para cumplir con lo solicitado en este servicio. Este informe debe ser enviado a la Sección de Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de Información.
Será de 03 días calendario, contados a partir de haber finalizado los trabajos en el ambiente de	Entregable N° 02: Informe del funcionamiento del Journal con la personalización realizada en los aspectos operativos y funcionales



11. ENTREGABLES:

La prestación del servicio consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 03 días calendario, contados a partir de haber finalizado los trabajos en el ambiente de desarrollo.	Entregable N° 01: Informe técnico con cambios y configuraciones técnicas realizadas en el ambiente de desarrollo luego de los cambios implementados en dicho ambiente para cumplir con lo solicitado en este servicio. Este informe debe ser enviado a la Sección de Soporte de la Infraestructura Tecnológica de la Subgerencia Producción, de la Gerencia de Tecnologías de Información.
Será de 03 días calendario, contados a partir de haber finalizado los trabajos en el ambiente de desarrollo.	Entregable N° 02: Informe del funcionamiento del Journal con la personalización realizada en los aspectos operativos y funcionales garantizando el cambio. Este informe debe ser enviado a la Sección de Canales Presenciales de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital.



La presentación de los entregables será la Sede Principal del Banco de la Nación, ubicada en Av. Javier Prado Este 2499 – San Borja y/o el parque de cajeros de la marca Diebold, a nivel Nacional.

12. 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.

13. 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.

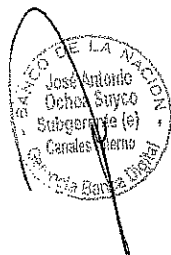
El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada.

14. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará en un plazo de 55 días calendario después de haber sido notificada la orden de servicio o de acuerdo con lo señalado por el área usuaria en los términos de referencia.

Detalle de tiempos por cada Actividad:

Nº	Actividad / Etapa	Plazos	Acumulado
1	Desarrollo e implementación de personalización de journal DIEBOLD	55 días	55 días
	Configuración, desarrollo e Implementación de la personalización del Journal Diebold en los cajeros de laboratorio.	12 días	12 días
	Entrega por parte del contratista del Informe técnico e Informe del funcionamiento indicados en el numeral VI. Entregables	03 días	15 días
	Revisión y aprobación de los 2 informes indicados en el numeral VI. Entregables elaborados por el contratista.	05 días	20 días
	Pruebas por parte del Banco y el Contratista en el ambiente de desarrollo.	10 días	30 días
	Documentación para el pase a Certificación	03 días	33 días
	Pruebas por parte del Banco y el contratista en el ambiente de Certificación.	07 días	40 días
	Documentación para el pase a Producción	03 días	43 días
	Piloto en el ambiente de producción	07 días	50 días
	Elaboración de Actas de conformidad del Servicio	05 días	55 días



ejecución y/o cumplimiento del objeto de contratación, para lo cual EL PROVEEDOR deberá ofrecer las facilidades necesarias.

EL PROVEEDOR se obliga a subsanar las deficiencias que pudieran presentarse durante la ejecución de la prestación en el plazo máximo de cuatro (04) días hábiles de requerido por EL BANCO, salvo que éste le indique plazo distinto.



15. FORMA DE PAGO:

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en un único pago el cual se realizará después de ejecutada la prestación del servicio y otorgada la conformidad.



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 de Carta de Aprobación
- Acta de conformidad original

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 09:00am a 16:00horas.



16. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Área responsable de las medidas de control:

- El seguimiento, control y administración del servicio contratado estará a cargo de la Sección Canales Presenciales de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital.
- El acta de conformidad del servicio será otorgada a través de la Subgerencia Canales Alternos, Subgerencia Producción.
- Dicha conformidad no deberá exceder los diez (10) días calendarios de haber recibido los informes finales.
- Para emitir el Acta de Conformidad se debe contar con los siguientes informes:



- Informe de Conformidad del Servicio de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica en el ámbito de su competencia.

- Informe de Conformidad del Servicio de la Sección Canales Presenciales en el ámbito de su competencia

17. 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 carta de aprobación.



18. PENALIDAD:

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:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto del entregable correspondiente}}{0.5 \times \text{plazo del entregable}}$$

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



19. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Se puede resolver la carta de aprobación, 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 remitir a la otra parte una carta comunicando la causal invocada.
- 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.
- El BANCO puede resolver la carta de aprobación 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.
- Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la Carta de aprobación.



20. 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.



21. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN:


Nota:

I. Esta contratación de servicios corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de la Ley General de Contrataciones Públicas y su reglamento. Asimismo, el presente requerimiento **NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO** en el PAC por tratarse de una necesidad imprevista o crítica.

II. En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la circular BN-CIR-5500-088-06- **CONTRATOS MENORES A NIVEL NACIONAL**

III. La inclusión del cuadro de necesidades del Servicio Personalización del Journal tiene el código: SP/7900-141.1




FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA



